

**Programma van Eisen bedrijfskleding en beschermende
kleding t.b.v. van het Centraal Orgaan opvang
asielzoekers.**



Opdrachtgever

Om de door Opdrachtgever gewenste kwaliteit te verkrijgen, heeft Opdrachtgever minimeisen gesteld aan bedrijfskleding, beschermende kleding, persoonlijke beschermingsmiddelen en de levering hiervan ten behoeve van haar medewerkers en bewoners. Hieronder staat het Programma van Eisen (hierna: PvE), welke integraal onderdeel uitmaakt van de Raamovereenkomst.

Het Programma van Eisen kent de volgende opbouw:

- 1.1. Algemene eisen;
- 1.2. Communicatie
- 1.3. Orders, facturatie en prijsborging
- 1.4. Veiligheid en garantie
- 1.5. Leveringsvoorwaarden
- 1.6. Onderdelen
- 1.7. Klachtenprocedure
- 1.8. Produktinformatie
- 1.9. Beheerssysteem, Administratie & rapportage
- 1.10. Eisen aan web applicatie
- 1.11. Eisen aan privacy
- 1.12. Lijst van uitgevraagde producten

1.1 Algemene eisen

- 1.1.1. De door de inschrijver aangeboden Bedrijfskleding en PBM dient geschikt te zijn voor het doel en de werkzaamheden waarvoor zij worden aangeschaft en te voldoen aan alle geldende Europese en/of Nederlandse voorschriften, normen, bepalingen, (Arbo) richtlijnen en wetten. Daarnaast dient de Bedrijfskleding te voldoen aan alle op de inschrijfdatum bekende toekomstige voorschriften, normen, bepalingen, richtlijnen en wetten. Indien de regelgeving gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst wijzigt, dient de inschrijver Opdrachtgever hierop te anticiperen en in overleg met het COA passende maatregelen te treffen en indien het COA hierom verzoekt, met een passend gelijksoortig aanbod te komen.
- 1.1.2. Bij de implementatie van de nieuwe Raamovereenkomst zullen reeds in gebruik genomen kledingstukken en persoonlijke beschermingsmiddelen niet direct op ingangsdatum worden vervangen, maar zal op het moment van noodzakelijke vervanging (door slijtage of schade) tot aanschaf van de nieuwe Bedrijfskleding worden overgegaan.
- 1.1.3. Voor de totale looptijd van de Raamovereenkomst wordt er een centraal contactpersoon bij de Opdrachtnemer benoemd. Deze contactpersoon dient als eerste aanspreekpunt voor de uitvoering van de Raamovereenkomst. Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van onderaannemers, blijft deze contactpersoon het aanspreekpunt voor het COA. Voor verdere uitvoering van communicatie zie paragraaf 1.2 van dit Programma van Eisen.
- 1.1.4. Alle personen die werkzaamheden verrichten ten behoeve van Opdrachtnemer dienen bij bezoek aan een Opvanglocatie van Opdrachtgever zich vooraf bij de receptie van de locatie te melden en zich te legitimeren.
- 1.1.5. Van al het externe personeel wordt verwacht zich te gedragen conform de Richtlijn 'werken op een AZC' zoals opgenomen als bijlage. Indien een locatie van het COA wordt betreden zal de Opdrachtnemer zich aan deze richtlijn houden.
- 1.1.6. Gelet op het feit dat het COA een organisatie is die door heel Nederland verspreid zit, zie hiervoor www.coa.nl/opvanglocaties, is het landelijk kunnen leveren van alle producten en artikelen welke worden uitgevraagd een vereiste.
- 1.1.7. Het COA hecht er waarde aan te vermelden dat er te allen tijde sprake zal zijn van een grote dynamiek en dus een wisselende vraag. Het COA volgt in deze de instroom en uitstroom van asielzoekers in Nederland en is daarbij afhankelijk van geopolitieke ontwikkelingen en de afspraken die de overheid in deze kan maken. Opdrachtnemer is verplicht mee te kunnen bewegen op genoemde dynamiek.
- 1.1.8. Indien - in het kader van de toekomstige eisen en wensen - onverhoopt merken, normeringen, octrooien, typen, een bepaalde oorsprong of productie zijn aangeduid in deze Offerteaanvraag en de bijbehorende bijlagen, dient u deze te lezen met de toevoeging 'of daarmee overeenstemmend'. Mochten dergelijke aanduidingen voorkomen in de beschrijving van de huidige situatie dan is "of daarmee overeenstemmend" niet van toepassing.
- 1.1.9. Opdrachtnemer houdt voldoende voorraad van alle Producten uit het aangeboden assortiment en kan deze uitleveren binnen de gestelde termijnen.

1.1.10. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om werknemers met een medische aandoening of medewerkers met een afwijkende voet/schoenmaat, welke daarvoor een geldige verwijzing hebben, naar een schoenen specialist, of andere specialistische aanbieder anders dan Inschrijver te laten gaan.

1.1.11. Bij deze aanbesteding mogen samenwerkingsverbanden van ondernemers als bedoeld in artikel 2.52 van de Aanbestedingswet 2012 inschrijven. Een samenwerkingsverband van twee of meer ondernemers wordt beoordeeld als één inschrijver. Het samenwerkingsverband moet een zogenaamde penvoerder hebben die door de andere leden van het samenwerkingsverband onherroepelijk en onvoorwaardelijk is gemachtigd hen te vertegenwoordigen. Het samenwerkingsverband moet zich bereid verklaren na een eventuele gunning een rechtsvorm aan te nemen waarbij hoofdelijke aansprakelijkheid wordt gegarandeerd (bijvoorbeeld een Vennootschap onder Firma).

1.2. Communicatie

1.2.1 Personeel van de Opdrachtnemer dat is belast met de communicatie tijdens de Opdracht, beheerst de Nederlandse taal in woord en schrift en communiceert en correspondeert daarin.

1.2.2. De communicatie alsook de contractuele afspraken worden op drie niveaus afgestemd:

- **Contractniveau:** de contractmanagers zijn verantwoordelijk voor de afspraken die gemaakt worden binnen de overeenkomst. Indien zich problemen, dan wel mutaties voordoen binnen het project, wijzigingen zijn op het gebied van omzet en indexatie, dan wel de kaders (scope), dan wel contractwijzigingen plaatsvinden, zal communicatie hierover via de contractmanagers verlopen, waarbij wordt afgestemd met de contracteigenaar van Opdrachtgever.
- **Artikel en leveringen niveau:** De contractmanager is verantwoordelijk voor het geheel van de overeenkomst en de inhoud wordt per half jaar afgestemd met Opdrachtnemer.
- **Opdrachtniveau:** de bestellers (COA) en projectleider (Opdrachtnemer) zorgen in eerste instantie dat binnen de kaders van de opdracht (per project) de leveringen naar behoren worden uitgevoerd.

Ter bewaking van het Raamcontract en de geldende voorwaarden worden de volgende overleggen gedurende de tijdstermijn gehouden.

Naam overleg	Frequentie	Doel overleg	Aanwezig namens opdrachtgever	Aanwezig namens opdrachtnemer
Strategisch/tactisch overleg	Gemiddeld 1 x per jaar	Evaluatie contract afspraak	Contractmanager	Contractmanager/ accountmanager
Operationeel overleg	Minimaal 2 x per jaar	Voortgang leveringen	Stafmedewerker facilitair/expertteam	Verantwoordelijke vanuit Opdrachtnemer

1.2.3. Indien noodzakelijk kan, bij wijze van escalatie, besloten worden (om naast het jaarlijkse overleg) overleg te voeren op (gedelegeerd) contract-eigenaarsniveau. Dit

gebeurt alleen als er zich problemen voordoen welke op contractmanagement niveau niet kunnen worden opgelost.

1.2.4. Inschrijver dient door middel van een vast aanspreekpunt van maandag t/m vrijdag van 08.00 – 16.00 uur bereikbaar te zijn.

1.2.5 De Opdrachtnemer levert kwartaalrapportages aan, over het beheren en bewaken van de uitgifte van beschermende kleding op locatie- en persoonsniveau. Tevens kan de inschrijver op aanvraag rapportages op locatie- en persoonsniveau maken en overleggen aan de Opdrachtgever. Deze rapportage kan ook dagelijks worden ingezien via de webtool. De kwartaalrapportage kan worden uitgeprint in pdf of Excel en daarin zijn ook opgenomen:

- Totale omzet gefactureerd uitgesplitst naar het geleverde;
- Totale omzet onderhanden Opdrachten, nog niet gefactureerd;
- Kwaliteit uitgevoerde werkzaamheden leveringen o.b.v. Indicatoren;
- Wijzigingen in contactpersonen.

Bij het bepalen van de kwaliteit van de kwartaalrapportages worden de volgende Indicatoren toegepast:

- Levertijd; waaronder het gestelde in het gunningscriterium
- Administratieve afhandeling, waaronder facturatie.
- Hetgeen verder in PvE wordt beschreven ook daadwerkelijk wordt nagekomen
- Klachten en hun afhandeling;

1.2.6. Opdrachtnemer mag geen publiciteit aan de Overeenkomst geven, anders dan na voorafgaande schriftelijke toestemming van het COA.

1.3. Orders, facturatie en prijsborging

1.3.1. Order methode:

Er zijn drie verschillende bestelmethodeën waarop medewerkers van Opdrachtgever beschermende kleding en PBM kunnen bestellen bij Opdrachtnemer.

1- middels eigen account per individuele medewerker van Opdrachtgever via een webshop. Werknemers van Opdrachtgever, welke toestemming hebben van hun Leidinggevende, krijgen van Opdrachtnemer de beschikking over een eigen account op een afgeschermd webshop waar, met individueel toegekend budget, enkel die artikelen zijn te bestellen die vooraf door Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn overeengekomen. Zij hebben de beschikking over een operationeel budget waarop Bedrijfskleding besteld wordt. Dat zijn enkel de artikelen welke gevonden worden in de webapplicatie die Opdrachtnemer daarin aanbiedt. Deze bestelling en opdracht tot leveren van Producten zal vanuit Opdrachtgever altijd voorzien zijn van een individueel BO-nummer per medewerker. (BO = bestelordernummer). De hier bestelde kleding wordt, daar waar mogelijk, voorzien van het COA embleem;

2- Middels een keuze uit een (vast) assortiment, opgenomen in het ERP systeem van Opdrachtgever. Bedoeld voor beschermende kleding en PBM ten behoeve van werkzaamheden door bewoners op de Locaties van

Opdrachtgever. Deze kleding wordt bij aflevering voorzien van een uniek embleem dat afwijkt van het COA embleem;

3- Een uitvraag op basis van een specifiek offertetraject, waarbij Opdrachtnemer speciaal aangevraagde kleding op offertebasis aanlevert bij Opdrachtgever. Het COA kan aan Opdrachtnemer vragen **aanvullende producten** uit te leveren in lijn met de scope van de Raamovereenkomst. Hier gaat de vraag naar een specifieke offerte voor aangevraagde producten welke niet in de aanbesteding zijn meegenomen en niet op de webapplicatie worden getoond en anders zijn dan uitgevraagd bij bestelwijze 1 en 2. Opdrachtnemer dient de gevraagde materialen en kosten te specificeren door middel van deze nadere offerte inclusief een eventueel ander embleem en inclusief de kosten daarvan Opdrachtnemer verplicht zich binnen de 5 werkdagen bij de aanvrager een gespecificeerde offerte aan te leveren. Voor producten die zijn vermeld in de aanvullende nadere offerte geldt dat de Opdrachtnemer deze uitsluitend zal leveren na schriftelijke bevestiging of opdracht.

- 1.3.2. Opdrachtnemer dient, naast de webshop ook over een e-mailadres te beschikken waarop bestellingen kunnen worden ontvangen.
- 1.3.3. De prijs van de getoonde artikelen in de webapplicatie van Opdrachtnemer en eventueel bijbehorende kortingspercentage zijn vast, met uitzondering van de toegestane indexatie. Zie hiervoor ook de voorwaarden die gelden voor het onderdeel Prijs in de Offerteaanvraag.
- 1.3.4. Opdrachtnemer garandeert marktconforme tarieven van alle aangeboden artikelen. Marktconform houdt in dat het gehanteerde tarief in overeenstemming is met de markt, in de markt gebruikelijk is, vergelijkbaar is met andere marktpartijen..
- 1.3.5. Indien het COA een prijsaanvraag doet kan het COA de aangeboden tarieven op marktconformiteit toetsen.

Indien het COA constateert dat de aangeboden tarieven niet marktconform zijn, krijgt Opdrachtnemer eenmaal de gelegenheid om de tarieven naar een marktconform niveau terug te brengen. Indien Opdrachtnemer dit niet binnen 7 kalenderdagen kan doen of wenst te doen, is het COA gerechtigd om het benodigde bij een derde af te nemen. Het COA beschouwt het in gebreke blijven bij de vraag naar een marktconforme prijs als een niet lever verklaring.

- 1.3.6. Het prijspeil moet controleerbaar zijn.
 - Opdrachtnemer mag niet zelfstandig artikelen toevoegen aan de voor COA in gebruik zijnde webshop; Opdrachtnemer moet voor het opnemen van artikelen aan de webapplicatie/webshop schriftelijk toestemming hebben van de contractmanager van Opdrachtgever.
 - Prijspeil voor de algehele catalogus moet voor de hele markt (bedrijfsleven) gelden;
 - Prijzen moeten altijd te herleiden zijn naar het prijspeil ten tijde van de Inschrijving bij de Aanbesteding.

1.4. Veiligheid en Garantie

- 1.4.1 Opdrachtnemer geeft op Producten 1 jaar garantie, tenzij er sprake is van onnatuurlijk gebruik, molest, opzettelijkheid en overige verwijtbare zaken van andere partijen anders dan de Opdrachtnemer.
- 1.4.2 Voor de gehele duur van de garantieperiode worden de onder de garantie behorende onderdelen kosteloos geleverd. Eventuele resterende garantie op geleverde producten blijft van toepassing ook na de contractperiode.

- 1.4.3 Opdrachtnemer garandeert dat de artikelen voldoen aan de gebruikelijke eisen en normen die daaraan zijn gesteld en vrij zijn van welke gebreken dan ook.
- 1.4.4 Voor de uitvoering van de garantie wil het COA (één) 1 aanspreekpunt. Het aanspreekpunt is aanspreekbaar voor de uitvoering van de resterende garantieperiode. Het aanspreekpunt is bereikbaar voor alle dragers van Opdrachtgever. Garantieverplichtingen van alle geleverde artikelen worden nagekomen door de Opdrachtnemer.
- 1.4.5 Garanties worden verstrekt door Opdrachtnemer aan het COA, ongeacht of uitvoering van levering door Opdrachtnemer of een Onderaannemer worden uitgevoerd.
- 1.4.6 Alle gebreken welke tijdens de garantieperiode ontstaan, worden door Opdrachtnemer kosteloos hersteld. Aan het COA worden geen extra herstel-/vervangingskosten in rekening gebracht, waaronder o.a.: materiaal-, materieel-, verzend-, reistijd-, reis- en uurloonkosten (deze opsomming is niet limitatief).

1.5. Leveringsvoorwaarden

- 1.5.1. Foutieve leveringen door Opdrachtnemer of Foutieve bestellingen, waarbij besteller geen blaam treft, met daaraan daadwerkelijke levering door Opdrachtnemer worden altijd retour genomen. Met de volgende voorwaarden:
- Producten zijn onbeschadigd
 - 100% van aankoopbedrag wordt gecrediteerd
 - Verzendkosten komen wel bij een foutieve levering, maar niet bij een foutieve bestelling voor rekening van de Opdrachtnemer.
- 1.5.2 Indien het COA een nadere opdracht uitvraagt, die niet door de Opdrachtnemer kan worden uitgevoerd, of uitgeleverd, dan is het COA gerechtigd om deze uit te vragen bij derden. Opdrachtnemer geeft dan een 'niet lever verklaring' af aan COA. Indien Opdrachtgever driemaal een niet-lever verklaring heeft ontvangen van Opdrachtnemer voor steeds hetzelfde artikel, staat het Opdrachtgever vrij het artikel elders in te kopen. De eventuele extra kosten die het inschakelen van een derde door Opdrachtgever met zich meebrengt komen voor rekening van Opdrachtnemer.
- 1.5.3. De door u te leveren Producten worden binnen Nederland geleverd, op één van de opvanglocaties van Opdrachtgever, conform de vigerende Incoterms DDP.
- 1.5.4 Opdrachtnemer dient zo min mogelijk gebruik te maken van milieubelastende verpakkingen. De hoeveelheid verpakkingsmateriaal dient zoveel mogelijk te worden geminimaliseerd. Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt, dienen deze voor minstens 80% uit gerecycleerd materiaal te bestaan. Wanneer voor de eindverpakking kunststofzakken of -vellen worden gebruikt, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycleerd materiaal te bestaan. Wanneer gekozen wordt voor biobased materiaal is deze minimum eis niet van toepassing.
- 1.5.5 Opdrachtnemer moet landelijk kunnen leveren van maandag tot vrijdag tussen 8.00 uur en 17.00 uur.

- 1.5.6 Daadwerkelijke Levering zal altijd in overleg zijn met het centraal magazijn of de desbetreffende besteller dan wel huismeesters van de Locaties van Opdrachtgever.
- 1.5.7 Indien tijdens de looptijd van de Overeenkomst een door leverancier aangeboden artikel niet meer leverbaar is, dient leverancier een alternatief voor het originele artikel aan te bieden. Dit artikel dient minimaal gelijkwaardig te zijn aan het origineel aangeboden artikel. Vervanging van een artikel kan alleen na overleg en goedkeuring van Opdrachtgever.
- 1.5.8 Handleidingen - indien van toepassing - zoals gebruiksaanwijzing, en onderhoudsvoorschriften dienen bij het artikel te worden meegeleverd en Nederlandstalig te zijn.
- 1.5.9. Opdrachtnemer dient het transport van Artikelen van en naar de locatie te verzorgen.

~~1.5.10 Daadwerkelijke levering zal altijd gebeuren in overleg met de Locaties.~~

- 1.5.11. Levering in standaardmaatvoering bedraagt maximaal 8 werkdagen. Leveringen vanuit back order hebben een maximale levertermijn van 10 werkdagen.
- 1.5.12. Leveringen zijn deugdelijk verpakt en op naam gesteld van de locatie die de bestelling heeft geplaatst en voor wie de bedrijfskleding en PBM bestemd is.
- 1.5.13. Er dient uit voorraad geleverd te kunnen worden. Indien een product niet op voorraad is dient deze te worden na geleverd, zonder meerkosten. Een nalevering dient te worden aangekondigd. Bij langdurige levertijd (langer dan 8 werkdagen) van een artikel zal overlegd worden met de Opdrachtgever. In het Plan van Aanpak dient te worden aangegeven hoe Opdrachtnemer omgaat met langdurige levertijden van artikelen.
- 1.5.14. De aangeboden bedrijfskleding mag niet lijken op die van geüniformeerde overheidsdienaren (politie, krijgsmacht en brandweer). De kleding dient dus voldoende af te wijken.

1.6. Onderdelen

- 1.6.1. Alle onderdelen voor de geleverde Producten moeten minimaal gedurende de functionele levensduur na-leverbaar zijn vanaf het moment van levering. De levertijd van de onderdelen gedurende de functionele levensduur van het product is maximaal 20 werkdagen.
- 1.6.2. Eventueel te vervangen Onderdelen van door anderen dan Opdrachtnemer geleverde Producten zijn van de originele fabrikant/ leverancier.

1.7. Klachtenprocedure

- 1.7.1 Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure. Aan deze klachtenprocedure worden tenminste de volgende eisen gesteld:

- Opdrachtnemer dient over een vast aanspreekpunt te beschikken, bereikbaar via telefoon, mail en de webapplicatie, waar de klacht kan worden ingediend.
- Binnen 24 uur na indiening van een klacht dient een vervolgpcedure te zijn opgestart, die binnen 48 uur wordt teruggekoppeld aan de indiener van de klacht, inclusief een oplossingsrichting en een indicatie van de tijd die met de voorgestelde oplossing gemoeid is.
- Er dient een deugdelijke schriftelijke registratie van de klacht plaats te vinden. Uit deze registratie dient duidelijk de status van de klacht te blijken.
- Registratie en vermelding van klachten komen ook terug in de managementrapportage.
- Na gunning van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer de klachtenprocedure overleggen aan Opdrachtgever. Na goedkeuring en eventuele wijzigingen van de klachtenprocedure door Opdrachtgever is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het informeren en geïnformeerd houden van zijn medewerkers over het bestaan en de werking van deze klachtenprocedure.
- Opdrachtnemer dient toezicht te houden op de werking van deze procedure. Eventuele geschillen worden gemeld bij het contractmanagement en contractbeheer van Opdrachtgever.

1.8 Productinformatie

1.8.1. De modellen, kleuren en kwaliteit van de beschermende kleding bij levering dienen gedurende de contractperiode zoveel mogelijk hetzelfde te zijn. Bij afwijkingen dient dat altijd eerst overlegd te worden met het contractmanagement en zichtbaar in de webshop.

1.8.2. De te leveren bedrijfskleding/beschermende kleding en beschermende BPM artikelen dienen minimaal te voldoen aan de geldende wettelijke regelgeving omtrent Warenwetbesluit en CE-Markering en met de regelgeving die voortvloeit uit de bepalingen verwoord in artikel 8.1 t/m 8.3 van het Arbobesluit en de NEN-EN 340: algemene eisen aan Beschermende kleding.

De overkleding is ademend conform de norm EN 340 en EN 343, de bedrijfskleding is waterdicht conform de norm EN 340 en EN 343 en de bedrijfskleding is bestand tegen pilling conform de norm EN 340.

1.8.3. Indien inschrijver wijzigingen in het kledingassortiment wil doorvoeren, dan dient dit in overleg met de contractmanager van Opdrachtgever te gebeuren.

1.8.4. Inschrijver dient op aanvraag tenminste 4 maal per jaar in de 4 verschillende regio-indelingen ((Noord, Midden-Noord, Midden-Zuid, Zuid) die Opdrachtgever hanteert en op locatie een presentatie van aangevraagde kleding en PBM te kunnen verzorgen. Tijdens de presentaties kan ook een passessie door Opdrachtnemer worden geïnitieerd. De kleding dient te worden geleverd conform de maten zoals opgenomen tijdens de passessies. De geleverde bedrijfskleding dient zo nodig ook in zeer grote (brede/ lange) maten geleverd en vermaakt te kunnen worden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een juiste pasvorm en consistente maatvoering . Er dient rekening te worden gehouden met variatie in lichaamsbouw, man/vrouw en uiteenlopende maten. De aangeboden kleding dient voor alle medewerkers goed passend te zijn, ook als het extreem grote/ lange of extreem kleine/ korte kleding betreft.

1.8.5. Inschrijver dient de bedrijfskleding volgens huidige wettelijke normen (o.a. belastingnormen) te voorzien van het logo van het COA (100 x 70 millimeter) en/of aanvullend aangevraagde logo emblemen. Voorbeelden van de mogelijkheden zijn beschikbaar en worden digitaal ter beschikking gesteld. Voor de kleding ten behoeve

van de bewoners die werkzaamheden uitvoeren zal een tweede logo beschikbaar worden gesteld. Bij de bestelling dient door Opdrachtgever duidelijk te worden aangegeven voor welke groep de kleding wordt besteld en welk logo hierbij dient te worden gebruikt.

De visuele uitgangspunten van de te leveren emblemen voldoen aan de huisstijl van het COA.

- 1.8.6. Het eventueel overgaan naar het nieuwe logo door Opdrachtgever brengt geen extra kosten met zich mee voor de Opdrachtgever.
- 1.8.7. Alle kledingstukken, met uitzondering van de PBM artikelen zoals schoenen en laarzen, dienen te worden voorzien van een logo. De logo's dienen door de leverancier te worden gemaakt. Inschrijver verklaart dat alle aangebrachte logo's en insignes de volgende eigenschappen bezitten:
 - Was bestendig op basis van de onderhoudsvoorschriften van de betreffende bedrijfskleding
 - Kleurecht
 - Duurzaam bevestigd.
- 1.8.8. Inschrijver verklaart dat bij normaal gebruik de logo's net zo lang meegaan als het kledingstuk.
- 1.8.9. Opdrachtnemer is zich bewust van de doelgroep waarvoor en met welk doel, de kleding geproduceerd en gedragen wordt.
- 1.8.10. De bedrijfskleding en beschermende kleding moet altijd worden voorzien van een samenstellingslabel, normeringslabel en een wasvoorschrift. Het wasvoorschrift impliceert dat de geleverde kleding krimpvrij en kleurvast is (ook bij gecombineerde stoffen) gedurende de levensduur van het product, indien wordt voldaan aan de wasvoorschriften. Alle aangebrachte borduringen, (reflecterende) sealemblemen, enz. zijn tenminste was bestendig op basis van de onderhoudsvoorschriften van de betreffende kleding en kleurecht.
- 1.8.11. De bedrijfskleding is bestand tegen de verschillende weersinvloeden in Nederland.
- 1.8.12. De bedrijfskleding is bestand tegen slijt en glansplekken zoals de binnenkant van de broek, elleboog en zitvlak.
- 1.8.13. Breisels en weefsels dienen een regelmatig uiterlijk te hebben. Er mogen geen losse steken in voorkomen. Er mogen geen steekfouten in de stiksels voorkomen. Het stikwerk is van goede kwaliteit. Stiksels mogen geen spanningen of trekkingen veroorzaken, ook niet na herhaaldelijk reinigen.
- 1.8.14. Weeffouten mogen niet voorkomen in de materialen, geen gebruik van verschillende richtingen van één soort stof in een kledingstof. Dit in verband met verschillen na het wassen en de pasvorm.
- 1.8.15. Er mag geen roestvorming vanwege de eventuele metalen onderdelen of een minder goede sluiting van onderdelen ontstaan. Fournituren moeten voldoen aan de in de branche geldende normen van veiligheid, comfort en duurzaamheid. Fournituren dienen na het wassen nog alle eigenschappen te bezitten waarvoor ze zijn aangebracht. Er mag door gebruik geen minder goede sluiting ontstaan. Alle metalen zijn Nikkelvrij.
- 1.8.16. De verwachte levensduur van de bedrijfskleding en alle andere artikelen die onder deze aanbesteding vallen, is bij normaal gebruik minimaal 2 jaar.

1.8.17. Het is een belangrijke voorwaarde dat de bedrijfskleding draagcomfort biedt aan de gebruiker. Ook bij warme koude en natte omstandigheden. Speciale aandacht wordt daarom ook gevraagd voor ademende en waterdichte en afstotende eigenschappen bij stofgebruik. Huidirritaties door schuren van kleding bij bijvoorbeeld zweten of door gebruik van synthetische stoffen of chemische was procedures moeten worden voorkomen. Mogelijke alternatieve stoffen of was procedures dienen hiervoor te worden aangereikt. Inschrijver verklaart in verband met het gewenste draagcomfort kleding te leveren die;

- Comfortabel draagbaar is in verschillende werksituaties.
- Met een goede pasvorm d.m.v. een uitgebreide matenrange.
- Met goed sluitende naden c.q. seals (lassen)
- Met een goede afwerking aan de binnenzijde
- Geen schurende en/of irriterende plekken aan de binnenzijde
- Geen losse details (lussen) aan buitenzijde waardoor kleding blijft haken of waarlangs de kleding schuurt

1.8.18 Opdrachtnemer dient voor het eventueel noodzakelijke verstelwerk per kledingstuk een maatwerkafpraak op te kunnen geven aan besteller. Alle bedragen voor maatwerk worden vooraf bekend gemaakt aan besteller. Het is aan de individuele besteller om het plan voor het verstelwerk te accepteren of een ander kledingstuk aan te vragen, al dan niet bij Opdrachtnemer. Onder verstelwerk wordt verstaan:

- Pijpen inkorten
- Pijpen uitleggen
- Mouwen inkorten
- Mouwen uitleggen
- Lengte van shirts aan passen

Opdrachtnemer houdt te allen tijde bij het vermaken en repareren van artikelen rekening met de veiligheidsaspecten en de EN Normering. Deze blijven intact na het vermaken en repareren van artikelen. Voor het vermaken van kleding stelt Opdrachtgever een uniek landelijk geldend BO nummer ter beschikking. De kosten komen niet voor rekening van de individuele besteller. Er wordt van uit gegaan dat vermaakwerk altijd binnen 20 werkdagen na Opdracht gereed zal zijn en afgeleverd op de Locatie, waar de Aanvrager werkzaam is.

Extra eisen aan PBM:

- Alle aangeboden PBM dienen te voldoen aan de Europese verordening 2016-425.
- Wanneer het noodzakelijk is om zooltjes te plaatsen in schoeisel dient de normering van het betreffende schoeisel behouden te blijven.
- Inschrijver gaat akkoord met de passessie zoals beschreven.
- Het COA streeft bij de productie van artikelen en de verwerking van grondstoffen ernaar dat arbeidsnormen worden nageleefd en verwacht ook dat inschrijver handelt conform deze normen. Deze normen zijn gebaseerd op de normen van de International Labour Organisation (ILO) en de verklaring van de rechten van de mens. Deze zijn:
 - Geen dwangarbeid;
 - Geen discriminatie van werknemers;
 - Geen kinderarbeid;

- Vrijheid van vakvereniging en recht op collectieve arbeidsonderhandeling;
 - Betaling van een leefbaar loon;
 - Geen excessieve werktijden;
 - Veilige en gezonde werkomstandigheden;
 - Wettige arbeidsovereenkomsten
- De hoeveelheden schadelijke stoffen in de te leveren bedrijfskleding overschrijden niet de limietwaarden zoals opgenomen in het Öko-Tex 100 label. De instelling die de limietwaarden heeft bepaald scherpst sommige van deze waarden jaarlijks aan. Het Öko-Tex 100 label wordt toegekend voor een periode van 12 maanden, ongeacht de wijzigingen die tussentijds in de limietwaarden optreden. De limietwaarden zijn te vinden op de website van Öko-tex:

1.8.19. Na voorlopige gunning gaat het COA met de Opdrachtnemer in gesprek over zijn due diligence-aanpak. Dit betekent dat de Opdrachtnemer bij voorlopige gunning van de Raamovereenkomst een beleid moet kunnen laten zien met daarin een keten- en risicoanalyse waaruit blijkt dat de Opdrachtnemer mensenrechten respecteert. Via een proces van due diligence wordt de naleving van de internationale arbeidsnormen en mensenrechten in de productie- en toeleveringsketen bevorderd. Een plan van aanpak om de risico's verder te onderzoeken en te mitigeren moet bij voorlopige gunning kunnen worden overlegd conform het gestelde op <https://www.pianoo.nl/nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopen/ketenverantwoordelijkheid/isv-het-inkoopproces/fase-1>

1.8.20. Alle kleding welke niet meer door medewerkers van Opdrachtgever gedragen wordt, moet goed verpakt, kunnen worden teruggestuurd of opgehaald door Opdrachtnemer en aantoonbaar tot grondstof worden verwerkt.

1.9 Beheerssysteem, Administratie & rapportage

1.9.1. Opdrachtnemer dient een managementinformatiesysteem te voeren voor het beschikbaar en beheersbaar houden van alle informatie omtrent leveringen. De informatie uit het systeem is in staat overzichten/managementrapportages per locatie dan wel individuele besteller uit te draaien. Het systeem dient web based te zijn en door opdrachtgever aangewezen persoon te bereiken middels een Log-in. Gegevens die Opdrachtgever inzichtelijk wil hebben zijn:

- Omzet, orders en leveringen
- Aantallen klachten, oplossingen en kosten
- Voorstellen door Opdrachtnemer op basis van kennis en ervaring inzake populaire en minder populaire Producten.
- Retour genomen artikelen en de verwerking daarvan.

1.9.2. Het systeem moet uiterlijk 1 maand na ondertekening contract ingericht en “live” zijn, en gebruiksklaar voor de door Opdrachtgever aangewezen personen. Voordat het systeem ‘live’ gaat zal Opdrachtgever eerst een acceptatietest uitvoeren. Opdrachtgever zal deze niet op onredelijke gronden afwijzen.

1.9.3. Eventuele certificaten en overige documenten moeten in PDF beschikbaar zijn. Het beheerssysteem is daarnaast zodanig beveiligd dat alleen geautoriseerde gebruikers van Opdrachtgever onder een inlognaam plus eigen uniek wachtwoord toegang hebben tot het systeem.

1.10 Eisen aan webapplicatie (webshop)

- 1.10.1 De webapplicatie (webshop) van Opdrachtnemer dient minimaal de volgende webbrowsers te ondersteunen: Google Chrome en Microsoft Edge.
De boekingtool/applicatie dient bereikbaar te zijn vanuit de werkomgeving van Opdrachtgever. Het internetverkeer tussen Opdrachtnemer en het systeem van Opdrachtgever dient bij voorkeur plaats te vinden via een https-verbinding. Indien dit niet mogelijk is, is uitsluitend een verbinding via secure-FTP of FTPS toegestaan. Alle door Opdrachtnemer ingezette IT toepassingen voldoen aan vigerende wet- en regelgeving dienaangaande en zijn gebruikersvriendelijk ingericht.
- 1.10.2 De door Opdrachtnemer aangeboden (met COA vooraf afgestemde) artikelen worden overzichtelijk weergegeven in een productencatalogus/webshop, in de Nederlandse taal, inclusief beschrijvingen, prijzen en afbeeldingen. Vanuit de voor Opdrachtgever afgeschermd webapplicatie, kunnen per doelgroep de artikelen worden getoond. Die (5) doelgroepen zijn: Huismeester man COA, Huismeester vrouw COA, medewerker V&F, medewerker keuken en ICT. Het voor iedere deelnemer vanuit Opdrachtgever afgeschermd gedeelte is te bereiken met een eigen inlogmogelijkheid per besteller, met de voor het COA geselecteerde artikelen uit het afgesproken assortiment.
- 1.10.3 De applicatie is 24 uur per dag beschikbaar.
- 1.10.4 Het COA kan achteraf aangeven welke verplichte velden in overleg opgenomen dienen te worden in de voor de bestellers van het COA afgeschermd webapplicatie.
- 1.10.6 Invoerfouten moeten te herstellen zijn. Dit moet kunnen zonder dat besteller moet afsluiten en het hele bestelproces opnieuw moeten doorlopen. Er moet bijvoorbeeld een mogelijkheid zijn om terug te bladeren.
- 1.10.7 Voor de definitieve bestelling in het eigen bestelsysteem van Opdrachtgever moet de besteller nog een overzicht kunnen inzien van de gewenste producten in een aparte, uit te printen, opgavepagina. (winkelmandje)
- 1.10.8 Eventuele prijswijzigingen worden na overleg met contractmanager van Opdrachtgever per artikel zichtbaar gemaakt in de webapplicatie. Indien een artikel niet meer leverbaar is door Opdrachtnemer in de webshop, wordt een alternatief aangeboden met vergelijkbare prijs, gebruiksgemak en kwaliteit, na overleg met contractmanagement van Opdrachtgever.
- 1.10.9 De webapplicatie/webshop bevat altijd meerdere modellen en alle beschikbare maten en alle beschikbare kleur(combinaties) van de artikelen welke afgestemd zijn met COA.

1.11 Eisen aan de privacy

~~1.11.1 Opdrachtnemer leeft de Wet Bescherming Persoonsgegevens na, omdat er met privacy gevoelige informatie wordt gewerkt. Deze informatie is voor derden op geen enkele wijze toegankelijk zonder voorafgaand expliciet verleende toestemming van de Opdrachtgever.~~

- 1.11.2 U gaat akkoord met het document AVG covenant gegevens uitwisseling model, welke als bijlage aan de overeenkomst is toegevoegd.

1.12 uitgevraagde Producten

Bij de inschrijving dient u afbeeldingen en artikelnummers in een catalogus toe te voegen van de door u voorgestelde bedrijfskleding. De bedoelde catalogus moet in ieder geval de artikelen vanuit het prijzenblad bevatten.

Op basis van de werkzaamheden en de Arbo-/belastingregelgeving krijgt iedere daartoe gemachtigde medewerker, vanuit de aangeboden webapplicatie de mogelijkheid om bedrijfskleding en persoonlijke beschermingsmiddelen (PMB's) in verschillende uitvoeringen te bestellen bij Opdrachtnemer, waarbij intern rekening wordt gehouden met een persoonlijke limiet per medewerker:

Daarnaast zijn de standaard PBM onderdeel van deze aanbesteding: veiligheidsbrillen, helmen, gelaatsschermen, (werk)handschoenen, snijbestendige handschoenen en gehoorbescherming.

Bovenstaande middelen zijn verplicht en gelden dus ook voor uitzendkrachten die langer dan een week werkzaam (zullen) zijn bij COA.

De standaardbestellijst met bovenstaande bedrijfskleding is opgenomen in de webapplicatie/webshop voor COA. Verder geldt dat:

- De medewerker van COA eenmalig tekent voor een Bruikleenovereenkomst, die door HR in het personeelsdossier van betreffende medewerker wordt opgenomen.
- Alle kledingstukken (dus ook de veiligheidsschoenen) na beëindiging van het dienstverband bij de locatiemanager van COA worden ingeleverd.
- Ingeleverde kleding moet ter recycling kunnen worden aangeboden bij Opdrachtnemer welke deze aantoonbaar verwerkt tot grondstof.