

LEVERING BEDRIJFSKLEDING EN AANVERWANTE DIENSTVERLENING

Bijlage I2 Programma van eisen INK23-09-186b

Perceel 2 Uniformen voor Buitengewoon Opsporingsambtenaren (inclusief veiligheidsschoenen)

1.0 Algemene eisen	
1.	Opdrachtnemer gaat door inschrijving akkoord met de inhoud van alle aanbestedingsstukken, de beoordelings- en waarderingsystematiek, de gekozen aanbestedingsprocedure en alle bepalingen en voorbehouden die hier mee samenhangen.
2.	Alle gegevens afkomstig van de gemeente, die in verband met onderhavige opdracht in bezit komen van de opdrachtnemer, zijn en blijven eigendom van de gemeente, ook na contract beëindiging.
3.	Door het indienen van een inschrijving maken de door de opdrachtnemer gegeven antwoorden op de kwalitatieve gunningscriteria automatisch en direct deel uit van de eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de opdracht. De opdrachtnemer dient derhalve (telkens) te presteren op tenminste het niveau van de gegeven antwoorden.
4.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van de artikelen conform de specificaties zoals vermeld in de artikelenlijst.
5.	De opdrachtnemer garandeert gedurende de looptijd van het contract de afgesproken kwaliteit van de geleverde kleding op het gebied van model, uitstraling, kleuren, materialen, draagcomfort en logo's.
6.	Voor de gemeente is eenheid van de aangevraagde bedrijfskleding (artikelen) erg belangrijk. Daarom dienen de artikelen onderling een gelijkmatige uitstraling in verwerking, kleur, en accessoire gebruik te hebben. Ook dienen de dames- en herenkleding dezelfde uitstraling te hebben.
7.	De artikelen, de verwerkte stoffen, de materialen, garens, fournituren en de logo's dienen geschikt te zijn voor het gebruiksdoel c.q. de werkzaamheden per team/afdeling (zie Bijlage L), te voldoen aan gestelde veiligheidseisen, kwaliteitsnormen en richtlijnen en bestand te zijn tegen genoemde wijze van gebruik en reiniging (zie Bijlage O).
8.	Het is de opdrachtnemer niet toegestaan om gedurende de looptijd van het contract wijzigingen aan te brengen in het aangeboden assortiment zonder voorafgaande goedkeuring van de contractbeheerder.
9.	Het is de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer om een volwaardig alternatief voor eenzelfde prijs aan te dragen. Het alternatief wordt pas opgenomen in het standaardpakket van de Gemeente na schriftelijke goedkeuring van de Gemeente.
10.	De opdrachtnemer is zich ervan bewust dat de gemeente artikelen kan toevoegen/verwijderen uit de artikelenlijst. Dit zal in wederzijds goed overleg plaats vinden.
11.	De opdrachtnemer brengt de gemeente onmiddellijk via email en/of telefonisch op de hoogte onder vermelding van de omstandigheden, zodra de opdrachtnemer weet of behoort te weten dat nakoming van de opdracht of een afzonderlijke order niet of niet tijdig of niet naar behoren kan plaatsvinden.
12.	De opdrachtnemer dient de gemeente volledig te ontzorgen ten aanzien van het bestelproces, de logistiek en de levering inclusief aanbrengen van de logo's.
Logo's, huisstijl en kleurstelling	
13.	Alle logo's van de Gemeente Nissewaard of de buitengewoon opsporingsambtenaren (BOA) die op de aangemerkte kleding moet worden aangebracht, zullen de afmeting hebben zoals die door de belastingdienst is opgelegd (tenminste 70 cm2 totale oppervlakte per kledingstuk).
14.	In de werkwijze voor het aanbrengen van het logo wordt de opdrachtnemer geacht haar kennis en kunde te gebruiken voor een passende methode, die de kleding niet beschadigt
15.	De opdrachtnemer dient in staat te zijn om logo's aan te brengen op verschillende manieren, in ieder geval d.m.v. borduren en d.m.v. heat seal.
16.	De logo's dienen na het bestellen van de kleding geplaatst te worden door de opdrachtnemer.
17.	Kenmerken voor handhaving/ artikelen voor de BOA's dienen te voldoen aan de uitgangspunten van het modeluniform zoals opgenomen in de VNG-handreiking "handhaving herkenbaar in de openbare ruimte" zie bijlage J.
18.	Het ontwerp van het logo wordt voor de duur van de overeenkomst en slechts ten behoeve van de leveringen aan de gemeente aan de Opdrachtnemer in bruikleen ter beschikking gesteld. De logo's blijven dus te allen tijde eigendom van de Gemeente en dienen aan het einde van de overeenkomst terug geleverd te worden aan de Gemeente.
19.	De aangebrachte logo's moeten geschikt zijn voor het beoogde gebruik van de kleding, bestand zijn tegen de beoogde reiniging (machine was- of industrieel was proces) en voldoen aan de verwachte levensduur van de bedrijfskleding.
20.	De Gemeente heeft aan het einde van de looptijd van de raamovereenkomst geen afnameverplichting voor de resterende voorraad. De Gemeente houdt er hierbij rekening mee dat de kleding in voorraad niet is voorzien van een logo, omdat deze pas na bestellen van de kleding geplaatst wordt door de Opdrachtnemer.
Kwaliteitseisen	
21.	De opdrachtnemer garandeert de afgesproken kwaliteit (minimaal) van de geleverde kleding gedurende de looptijd van het contract op het gebied van model & uitstraling, kleuren, materiaalkeuze, draagcomfort, logo's, etikettering, e.v.

22.	Kleuren dienen gedurende de totale duur van het contract consistent en kleurecht te zijn. De artikelen dienen het vermogen te hebben de originele tint of intensiteit te behouden en niet door te lopen, te verkleuren of te verschieten als gevolg van reinigen of blootstelling aan licht.
23.	De levensduur van kleding, is bij normaal gebruik, minimaal de in de artikelenlijst per artikel genoemde minimale levensduur in maanden (minimaal 12, 24 of 36 maanden voor desbetreffend artikel)
24.	Bijkomende materialen (fournituren) dienen geen afbreuk te doen aan de kwaliteit van het artikel, alle fournituren dienen gedurende de levensduur hun functionaliteit te behouden.
25.	De opdrachtnemer garandeert dat alle artikelen bij levering nieuw zijn, tenzij uitdrukkelijk anders afgesproken.
26.	De artikelen hebben een garantietermijn van minimaal de in de artikelenlijst benoemde levensduur. Indien de garantietermijn langer is, dan geldt deze.
Draagcomfort, pasvorm, maten	
27.	De artikelen dienen 'standaard' artikelen te zijn, d.w.z. modellen, materialen en fournituren die al bestaan of ontwikkeld zijn en uit voorraad leverbaar zijn.
28.	De opdrachtnemer is in staat om alle artikelen uit de artikelenlijst te leveren in standaardmaten, zodanig dat tenminste 95% van de kledingdragers gekleed kan worden middels deze standaardmaten.
29.	Uitgevraagde maten per artikel staan vermeld op de artikelenlijst. Deze kledingmaten verwijzen naar de normale Europese standaard artikelmaten. De kledingmaten dienen consistent te zijn. De opdrachtnemer garandeert dat zijn maatvoering consistent is gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst, inclusief mogelijke verlengingen, zodat de gebruiker benodigde vervangingen kunnen bestellen middels opgave van naam, artikel en aantal.
30.	Wanneer maatvoering onverhoopt toch wijzigt stelt de opdrachtnemer de gemeente direct schriftelijk op de hoogte. Mogelijke passessies als gevolg van deze wijziging vinden plaats op locatie van de gemeente en zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
31.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de maatbepaling van de gebruikers.
32.	De opdrachtnemer draagt zorg voor de digitale registratie en het beheer van de (maat)gegevens van de kledingdrager. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de juistheid van dit bestand.
33.	Aan het eind van de raamovereenkomst draagt de opdrachtnemer de actuele en complete database in Excel format kosteloos over aan de gemeente.
34.	De opdrachtnemer biedt de gemeente de mogelijkheid van vier (4) passessies bij aanvang van de overeenkomst.
35.	Tijdens passessies zijn originele pasmodellen van de betreffende kledingartikelen beschikbaar, om het maatnemen en uiteindelijk het leveren van passende kledingartikelen efficiënt te laten verlopen. De Opdrachtnemer draagt hiervoor zorg.
36.	Tijdens de passessies worden de maten per gebruiker door een vakkundig persoon opgemeten en wordt per artikel bepaald welke maat gehanteerd moet worden. Het opmeten van vrouwelijke gebruikers dient door een vrouw te gebeuren en opmeten van een mannelijke gebruiker door een man.
37.	De opdrachtnemer is in staat om binnen 2 weken te voldoen aan een oproep om een nieuwe kledinggebruiker af te passen /aan te meten.
38.	Voor medewerkers die door zwangerschap aangepaste kleding nodig hebben, dient een passende oplossing aangedragen te kunnen worden. Overleg tussen gebruiker en leverancier is hierbij belangrijk en snel kunnen leveren essentieel.
39.	Geleverde kleding dient strijkvrij te zijn. Artikelen (overhemden) die zowel in korte als lange mouw beschikbaar zijn dienen uit één lijn te komen.
40.	Indien een drager overgevoelig of allergisch blijkt voor een bepaald materiaal, dan dient er per geval en in onderling overleg gezocht te worden naar een adequate oplossing. Dit kan betekenen dat er een vergelijkbaar kledingstuk geleverd moet kunnen worden dat geen allergische reactie oplevert.
Schoeisel	
41.	Naast de kledingartikelen dient de opdrachtnemer tevens schoenen te leveren. Medewerkers moeten uit de totale range van schoenen van de opdrachtnemer kunnen kiezen die voldoen aan de kwaliteitseisen. De gemeente wenst hiermee haar medewerkers een bredere keuze te geven, waardoor er meer rekening gehouden kan worden met persoonlijke wensen.
42.	Perceel 2: uniformen voor Buitengewone Opsporingsambtenaren Schoenen, zowel in hoog als laag model. Uitvoering volgens de richtlijnen die landelijk zijn vastgesteld voor deze functies. Leder, slijtvast geen sportachtige uitstraling.
43.	Alle schoenen dienen in ieder geval in de kleur zwart beschikbaar te zijn.
44.	Alle schoenen dienen in zowel heren- als damesmodel geleverd te worden. Voor heren dient de minimaal beschikbare matenrange te lopen van 38 t/m 48. Voor dames dient de minimaal beschikbare matenrange te lopen van 34 t/m 44. Tevens moeten voor alle schoenen halve maten geleverd kunnen worden, binnen de range als hierboven vermeld.

Repareren, vermaken en maat forc�	
45.	De opdrachtnemer dient zorg te dragen voor het uitvoeren van vermaken en reparaties indien dit noodzakelijk is. Hierbij ligt de verantwoordelijkheid van het vermaken/verstellen van de kledingartikelen te allen tijde bij de opdrachtnemer.
46.	Na het verstellen/vermaken van de kleding voldoet het artikel qua functionaliteit en/of certificering nog onvoorwaardelijk aan de gestelde eisen.
47.	De opdrachtnemer is in staat om binnen 2 weken na het aanmeten van een (nieuwe) kledinggebruiker de aangepaste/ verstellde kleding te leveren.
48.	Bij reparatie van een kledingstuk stuurt de opdrachtgever uiterlijk 2 weken (10 werkdagen) na ontvangst van de te herstellen kleding, de kleding gerepareerd retour.
49.	Als kledingstukken buiten de schuld van de gemeente zoekraken of onjuist vermaakt worden door de opdrachtnemer, zullen eventuele kosten voor vervanging van de kledingartikelen voor de rekening van de opdrachtnemer zijn.
Reinigen en onderhoud	
50.	De artikelen dienen bestand te zijn tegen intensief gebruik en veelvuldig reinigen. Reinigen mag geen negatieve invloed hebben op de functionele eigenschappen, vormstabiliteit en kleur. De werkkleding dient zoveel mogelijk wasbaar te zijn in de wasmachine (volgens wasvoorschrift leverancier) door de gebruiker zelf. Representatieve kleding zal vaker chemisch en/of door stoom gereinigd dienen te worden.
51.	Alle artikelen zijn voorzien van een label waarop de reinigings-/was instructie leesbaar vermeld staat.
2.0 Duurzaamheidseisen	
52.	Opdrachtnemer maakt voor de uitvoering van de raamovereenkomst geen gebruik van producten waarvan hij weet of redelijkerwijs kan vermoeden of waarvan bekend is dat bij de productie ervan de lokale wet- en regelgeving ten aanzien van watergebruik, waterzuivering, chemicaliëngebruik en afvalmanagement, niet is nageleefd. Evenmin betreft opdrachtnemer producten of materialen van toeleveranciers van wie hij weet of redelijkerwijs kan vermoeden of van wie bekend is dat hij de bovenbedoelde lokale wet- en regelgeving niet naleeft.
53.	Opdrachtnemer heeft zijn <i>due diligence</i> (gepaste zorgvuldigheid) gedaan met betrekking tot het naleven van de Internationale Sociale Voorwaarden.
54.	De Gemeente streeft naar een zo duurzame/circulaire manier van inkoop, met de expertise van de opdrachtnemer.
55.	De Opdrachtnemer neemt het Besluit Uitgebreide Producentenverantwoordelijkheid textiel in acht bij de organisatie en betaling van het afvalbeheer van de retour verzonden artikelen.
56.	Met betrekking tot duurzaamheid en kleding zijn er constant innovaties op de markt. De opdrachtnemer heeft de expertise en volgt de ontwikkelingen en houdt de gemeente op de hoogte van de mogelijkheden om kleding verder te verduurzamen en geeft de gemeente hierover advies.
57.	Aanwezige stoffen in eindproduct: De hoeveelheden schadelijke stoffen in de te leveren bedrijfskleding overschrijden niet de limietwaarden zoals opgenomen in Annexes 4 en 5 van het Oeko-Tex Standard 100 label (bijlage N).
58.	De opdrachtnemer streeft na om zoveel mogelijk (oude/ vervangen) bedrijfskleding terug te nemen voor recyclen. De opdrachtnemer dient op afspraak (maximaal 4 keer per jaar) deze afgedankte artikelen op de afleveradressen te komen halen en te zorgen dat deze artikelen na inventarisatie zo kostenneutraal als mogelijk gerecycled of hergebruikt kunnen worden.
59.	Bij recycling of hergebruik van afgedankte kleding die retour is gegaan richting opdrachtnemer moet door de opdrachtnemer de kleding ontdaan worden van logo's of andere uiterlijke kenmerken die verband leggen met het gebruik van de Gemeente en handhaving (BOA/GOA). Dit om misbruik te voorkomen.
60.	De Opdrachtnemer dient zo milieuvriendelijk mogelijk verpakkingsmateriaal toe te passen, te weten: • Meervoudig te gebruiken transportverpakkingen • Papier (gerecycled) en karton (met kringloopsymbool) • Kunststoffen verpakkingen uit gerecycled materiaal • Biobased materiaal (biologisch afbreekbaar)
3.0 Communicatie	
61.	Het centrale contractbeheer van de raamovereenkomst is neergelegd bij de eenheid dienstverlening, facilitaire zaken. Het operationele beheer van deze raamovereenkomst vindt bij de afdelingen plaats. Bij de implementatie worden de contactpersonen per afdeling bekend gemaakt.
62.	De opdrachtnemer dient een vast contactpersoon/accountmanager voor de gemeente aan te stellen gedurende de gehele duur van de overeenkomst. Deze persoon heeft een goede beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift, is materiedeskundig en op de hoogte van interne processen en procedures met betrekking tot bestellen van bedrijfskleding van zowel eigen organisatie als die van de gemeente. Deze persoon is op werkdagen van 8:00-17:00 uur zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar. Deze persoon is verantwoordelijk voor de coördinatie en uitvoering van de opdracht(en) in het kader van de overeenkomst. Bij afwezigheid van de vaste contactpersoon dient er een goede vervanging plaats te vinden

63.	De opdrachtnemer informeert de gemeente wanneer er een verandering is in hun bedrijfsvoering die gevolgen kan hebben voor de gemeente.
64.	Opdrachtnemer levert uiterlijk per kwartaal op de 10e dag van de opvolgende maand, een kwartaalrapportage aan over de voorafgaande maanden voorzien van onderstaande items: • Informatie over de medewerker die bij de levering betrokken is: perceel, eenheid, afdeling en naam; • Artikelnummer(s) kledingartikel(en) • Omschrijving van kledingartikel(en) • Overzicht gebruik logo per kledingstuk • Prijs exclusief btw én inclusief btw • Opdrachtdatum • Datum passing • Leverdatum • Doorlooptijd in netto werkdagen • Reden vertraging • Interne of externe verwijtbaarheid • Bijzonderheden.
65.	Eénmaal per kwartaal vindt er tactisch overleg plaats tussen uw accountmanager en de contracteigenaar en/of de contractmanager van Gemeente over de uitvoering van de dienstverlening.
66.	De opdrachtnemer maakt een gespreksverslag van het managementoverleg, welke uiterlijk binnen twee weken na het overleg per e-mail wordt aangeleverd aan de deelnemers van de bespreking.
67.	De contractmanager ontvangt 1 x per maand een backorderlijst. Op de backorderlijst staat per artikel de oorspronkelijke besteldatum en de nieuw leverdatum vermeld. Het definitieve format van de rapportages wordt afgesproken bij de implementatie van het contract.
68.	De opdrachtnemer zorgt voor een gestructureerde en geautomatiseerde registratie van klachtenafhandeling.
69.	De gemeente bepaald wat een klacht is, voorbeelden: levering overschrijdt de maximale levertijd, afwijkende maatvoering, geleverd artikel wijkt af van besteld artikel, logo op basis van borduursel of heat seal laat los e.d.
70.	De (eventuele) klachten dienen in een rapportage opgenomen te worden. Dit zal maandelijks gerapporteerd worden aan de contractbeheerder en zal tenminste het volgende bevatten: • Wie bij het probleem of klacht betrokken is • Informatie over gebruiker: perceel, eenheid, afdeling en gebruikersnaam • Artikelnummer(s) kledingartikel(en) • Omschrijving van het (de) kledingartikel(en) • De datum van het constateren • Een nauwkeurige omschrijving van het probleem, of klacht • De geschatte oplossingsduur • De datum van afhandeling klacht.
71.	Naar behoefte zal er operationeel overleg plaatsvinden tussen opdrachtnemer en de gemeente. Opdrachtnemer draagt zorg voor een gespreksverslag welke de contactpersoon van de gemeente binnen 5 werkdagen ontvangt.
72.	De opdrachtnemer heeft een klantenservice die op werkdagen bereikbaar is van 8:00- 17:00 uur telefonisch en/of per email.
73.	Na definitieve gunning wordt binnen 10 werkdagen een kick-off bijeenkomst met Opdrachtnemer belegd op initiatief van de Gemeente. Hierin worden onder meer de volgende zaken besproken: • Implementatie • Organisatie passessies • Kledingafspraken Gemeente • Opzet facturen • Communicatie • Opzet managementinformatie • Levering.
74.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren en tijdig afronden van de implementatie zodat de volledige uitvoering van de overeenkomst uiterlijk binnen maximaal 8 weken na ondertekening van de overeenkomst kan aanvangen.
75.	Onder implementatie wordt verstaan: • Maatinventarisatie op betreffende locatie: kosteloos de artikelmaten (kleding) van de gebruiker opnemen en adviseren, indien nodig, van gebruiker(s) bij de keuze van de juiste maten • Opzetten en vullen webwinkel met de uitgevraagde artikelen • Registreren van alle aangegeven medewerkers in de webwinkel • Koppelen van medewerkers aan de artikelen binnen zijn/haar afdeling/eenheid • Gebruikersinstructie van de webwinkel aan de betrokken medewerkers • Vastleggen afspraken met betrekking tot logogebruik

	• Inname van oude bedrijfskleding van afdelingen /eenheden • Uitleveren nieuwe bedrijfskleding aan afdelingen/ eenheden
4.0 Logistieke eisen	
Bestellen en webwinkel	
76.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen, beveiligen en onderhouden van een webbased bestelapplicatie met een persoonlijke webpagina per medewerker/team/afdeling
77.	Onder webbased bestelapplicatie wordt in ieder geval verstaan, een webwinkel: • Bestellingen op eenvoudige wijze kunnen worden geplaatst door een individuele medewerker of een leidinggevende van de medewerker. • Het registreren van persoonsgegevens, artikel- en maatgegevens en kostenplaats per gebruiker (indien geautoriseerd) mogelijk is. • Per medewerker via een persoonlijke webpagina het voor hem/haar overeengekomen assortiment overzichtelijk wordt weergegeven alsmede ook de persoons- en maatgegevens en de bestelhistorie van de medewerker. Dit te benaderen met persoonsgebonden inloggegevens. • Op medewerker niveau budgetbewaking plaatsvindt op basis van een vastgesteld kledingpakket. • Een leidinggevende online geautoriseerde informatie over artikelen, bestellingen, leveringen kosten en persoons- en maatgegevens kan inzien van zijn medewerker. • Een accordeerfunctie is geïntegreerd, waarbij bestellingen van de gebruiker goed- of afgekeurd kunnen worden. • Elk artikel met een duidelijke foto/illustratie wordt weergegeven. • Per artikel het bedrag wordt weergegeven. • Een overzicht met veel gestelde vragen (FAQ) is opgenomen. • Voorzien is van een effectieve hulp functie. • Aan het einde van de bestelling duidelijk zichtbaar is wat het totaalbedrag is van de order en van het overgebleven saldo voor de medewerker • De maatvoering kan worden aangepast indien noodzakelijk. • Elk artikel voorzien wordt van specificatie en maatvoering. • Afleveradres kan worden geselecteerd. • Retourlevering(en) aangemeld kunnen worden o.v.v. reden van retouren • Spoedleveringen kunnen worden aangevraagd indien noodzakelijk • De contractbeheerder moet inzicht hebben in alle bestelgegevens van de webapplicatie
78.	De webbased bestelapplicatie dient te voldoen aan de volgende eisen: • Ondersteund door Microsoft Edge • SSO-ondersteuning: LDAP-koppeling met ADFS (eis in de Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeente BIG) • SSL ondersteund (https) • Geen plug-in die geïnstalleerd moet worden
79.	De opdrachtnemer kan de online bestelapplicatie decentraal per afdeling/eenheid inrichten.
80.	De opdrachtnemer dient, binnen maximaal 8 weken na ingang van de overeenkomst, de online bestelapplicatie technisch gereed te hebben voor het plaatsen van bestellingen.
81.	Wijzigingen van artikelen per eenheid/afdeling dienen door de opdrachtnemer binnen 5 werkdagen doorgevoerd te worden in de bestelapplicatie, echter wel na akkoord van de daartoe bevoegde persoon van de betreffende eenheid/afdeling
82.	De contactpersonen van de eenheden/afdeling van de gemeente zijn bevoegd om medewerkers aan-en af te melden en wijzigingen in de maatvoering door te geven.
Leveringen, levertijden en betrouwbaarheid	
83.	De opdrachtnemer garandeert dat de levertijden gedurende de gehele raamovereenkomst maximaal 30 kalenderdagen bedraagt voor alle bedrijfskleding (werkkleding en representatieve kleding) binnen de standaard maatvoering, gerekend vanaf moment dat de bestelling is geplaatst. Leveringen waarbij kleding moet worden vermaakt en bij maatforce artikelen wordt de levertijd verlengd met 10 werkdagen, gerekend vanaf het moment van afpassen en opmeten van de desbetreffende medewerker(s) c.q. vanaf het moment dat de bestelling is geplaatst.
84.	De opdrachtnemer biedt tevens de mogelijkheid om naast de normale levertijd op verzoek van de gemeente ook spoedbestellingen te verzorgen. Spoedbestellingen dienen in ieder geval binnen 5 werkdagen geleverd te worden. Kan alleen bij confectiematen.
85.	Opdrachtnemer is gehouden aan de levertijden. Indien opdrachtnemer niet in staat is om tijdig te leveren wordt de gemeente uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen na bestelmoment hiervan in kennis gesteld met daarbij de nieuw verwachte levertijd. Indien gemeente niet akkoord is met de nieuwe levertijd, behoudt gemeente zich het recht voor om elders de producten te bestellen, waarvan de (meer)kosten op opdrachtnemer worden verhaald. In voorgenoemde gevallen zal gemeente deze keuze onderbouwen aan opdrachtnemer

86.	De leverbetrouwbaarheid van de kledingartikelen, dat wil zeggen levering binnen gestelde levertijd en levering van de juiste en onbeschadigde kledingartikelen, is minimaal 95%.
87.	Indien een artikel incidenteel niet leverbaar is binnen de gestelde levertijd informeert de opdrachtnemer de besteller binnen 24 uur na het plaatsen van de bestelling over de verwachte (na)leverdatum. Artikelen die gelijktijdig besteld zijn en wel leverbaar zijn worden conform de reguliere levertijd geleverd.
88.	De opdrachtnemer informeert wekelijks de besteller over de voortgang van de achtergestelde levering.
89.	Leveringen worden indien mogelijk per locatie in één keer uitgeleverd. Per individuele order zijn de kledingartikelen duidelijk separaat uit te zoeken (zonder separate verpakking, bijvoorbeeld door gebruik van labels), inclusief de bijbehorende pakbon. Bij grote orders (vanaf 5 personen) worden de kledingartikelen wel separaat per persoon verpakt. Alleen in overleg met de desbetreffende besteller kan gekozen worden voor deellevering.
90.	De opdrachtnemer dient te kunnen leveren op alle locaties van de gemeente Nissewaard. Dit zal tijdens de implementatie besproken worden. Locaties staan niet vast en kunnen gedurende de overeenkomst wijzigen.
Verpakken en pakbon	
91.	Opdrachtnemer levert bij de aflevering van de bestelling tevens een pakbon mee. Hierop moet tenminste de volgende gegevens vermeld staan: • Gegevens van medewerker (indien van toepassing) waarvoor de kleding bestemd is, bestaande uit voorletters, achternaam en werklocatie; • Gegevens van de besteller • Artikelen, aantal, maat, prijs en totaalbedrag (excl. BTW) • Opdrachtnummer • Besteldatum (datum op inkooporder) • Afleverdatum (datum pakbon) • Afleveradres • Retour bon
92.	De kosten voor de verpakking zitten verdisconteerd in de aangeboden prijzen ex BTW per stuk.
Retouren	
93.	Retourzendingen van de gemeente worden zonder voorafgaande toestemming door de opdrachtnemer geaccepteerd, indien zij in een onbeschadigde staat zijn, ongebruikt en slechts gepast zijn en in de originele verpakking zitten.
94.	Artikelen kunnen binnen 4 weken na levering geretourneerd worden.
95.	Iedere levering is voorzien van een retour bon, dan wel een beschrijving hoe de kleding retour aan de opdrachtnemer gezonden kan worden.
96.	Onder retourleveringen verstaat de gemeente het retourneren van verkeerde levering(en) of bestelling(en).
97.	Retourleveringen worden in overleg met de opdrachtnemer opgehaald dan wel retour gestuurd. Kosten van retourleveringen zijn voor de opdrachtnemer mits deze kan aantonen dat de retourzending of ruiling te wijten is aan de zijde van de gemeente.
98.	Wanneer het artikel voorzien is van een logo maar voor het overige voldoet aan bovengenoemde voorwaarden, wordt het door de opdrachtnemer terug op voorraad genomen en uitgeleverd bij een volgende bestelling van dit artikel. De volledige aanschafprijs wordt gecrediteerd aan de gemeente. Wanneer na afloop van het contract blijkt dat het artikel niet meer is besteld en derhalve nog op voorraad ligt, wordt het alsnog geleverd en kan de opdrachtnemer de oorspronkelijke kosten in rekening brengen.
99.	Het is te allen tijde de verantwoording van de opdrachtnemer dat retour geleverde kleding niet kan worden gebruikt door derden met als mogelijkheid om zich voor te doen als een medewerker van de gemeente of als handhaver /toezichthouder aangezien deze specifieke uniformkleding ook landelijk toegepast wordt. Eventuele vervolgschade die hierdoor ontstaat is direct en onverkort verhaalbaar op de opdrachtnemer.
5.0 Facturatie	
100.	De Opdrachtgever betaalt de Opdrachtgever conform de Offerteaanvraag. Het facturatieproces loopt volgens de 'Handreiking facturatie' Bijlage H.
101.	De Opdrachtnemer verstuurt maximaal 1 verzamelfactuur per maand per eenheid/afdeling.
102.	Creditnota's moeten separaat verstuurd worden, onder vermelding van het factuurnummer en/of opdrachtnummer waarop de creditnota betrekking heeft.
103.	Bij bestellingen en retourzendingen worden geen vracht- en/of administratiekosten in rekening gebracht.
104.	Bij spoedleveringen worden geen extra behandel- en administratiekosten in rekening gebracht. De Opdrachtnemer is gerechtigd om bij spoedleveringen de verzendkosten op basis van de tarieven van Pakket Post Regio NL van Post NL in rekening te brengen.