

Bijlage 3 V2.0

Programma van eisen

Bedrijfskleding



Kenmerk
Datum

Z/22/153604
14 juni 2024 versie aangepast na Nvl 1



1 Algemeen

In deze bijlage vindt u het programma van eisen. De eisen in deze bijlage zijn minimum eisen. De inschrijver bevestigt met het doen van een inschrijving, dat de aangeboden leveringen en dienstverlening voldoet aan alle gestelde minimum eisen. Aan alle gestelde minimumeisen moet blijvend worden voldaan gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Let op:

In deze versie van het programma van eisen 'Bedrijfskleding' zijn de volgende wijzigingen aangebracht ten opzichte van de versie van 7 mei 2024:

1. E-18 is aangepast.
2. E-23 vervalt

Onderstaande eisen gelden voor zowel perceel 1 als 2:

Algemene eisen	
Eis nr.	Omschrijving eis
E-1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van de artikelen en bijbehorende dienstverlening conform de specificaties zoals vermeld in dit Programma van eisen en het beschrijvend document inclusief alle bijbehorende bijlagen.
E-2	Inschrijver dient fysiek of online een productencatalogus of productenlijst aan te leveren waarin/waarop de aangeboden artikelen op basis van dit PvE en het aanbestedingsdocument en de bijlagen staan afgebeeld en beschreven.
E-3	Voor alle artikelen die door een bepaald team gedragen worden, geldt dat de afzonderlijke artikelen op elkaar zijn afgestemd, zodat het totaal van de artikelen er verzorgd uitziet en oogt als één geheel.
E-4	De kleding dient gedurende de looptijd van de overeenkomst leverbaar te zijn. Indien een artikel niet meer leverbaar is, zal opdrachtnemer tegen hetzelfde tarief direct moeten zorgen voor een vervangend artikel dat minimaal gelijkwaardig is. Hierbij geldt in sommige gevallen dat dit vervangende artikel door de opdrachtgever, indien nodig middels een draagtest, goedgekeurd moet worden. De kosten van deze draagtest zijn voor rekening van de opdrachtnemer. Als eenmaal is vastgesteld dat het vervangende artikel gelijkwaardig is aan het niet meer te leveren artikel en voldoet aan de in aanbesteding gestelde eisen, dan wordt het vervangende artikel in het kledingassortiment opgenomen. De levertijd van het vervangend artikel mag niet langer zijn dan de standaard levertijd(en) zoals in dit Programma van Eisen is opgenomen.
E-5	Alle artikelen dienen te zijn voorzien labels met maat, was- /onderhoudsinstructies en samenstelling. Alleen de Hi-Vis artikelen dienen daarnaast ook een blanco label te hebben.



E-6	De artikelen zijn comfortabel bij het dragen en bevatten geen onderdelen die schuren en/of irriteren aan de binnenzijde. En zijn niet belemmerend en gevaarlijk bij uitoefening van de werkzaamheden.
E-7	De kleding dient van ademend materiaal te zijn.

Duurzaamheidseisen	
Eis nr.	Omschrijving eis
E-8	De Internationale Sociale Voorwaarden (ISV) dragen bij aan het uitbannen van sociale misstanden in de inkoopketen, zoals kinderarbeid, hongerlonen en onmenselijke werkomstandigheden. Middels het inschrijven op onderhavige aanbesteding committeert opdrachtnemer zich aan het naleven van de ISV.
E-9	De Inschrijver toont bij inschrijving aan dat de hoeveelheden schadelijke stoffen in de te leveren bedrijfskleding de limietwaarden niet overschrijden door middel van een recent toegekend OEKO-TEX Standaard 100 certificaat, of een gelijkwaardig certificaat.
E-10	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat oude of kapotte kleding terug ingenomen wordt zodat deze op duurzame manier verwerkt wordt. Aan het innemen van oude of kapotte kleding zitten geen kosten verbonden voor de opdrachtgever (dit dient te zijn verwerkt in de inschrijfprijs).
E-11	Bij kleding die retour is gegaan naar opdrachtnemer voor hergebruik van kleding door anderen dan medewerkers van gemeente Hoeksche Waard, geldt dat deze kleding door de opdrachtnemer ontdaan moet zijn van a's en alle andere uiterlijke kenmerken die een verband leggen met het gebruik door gemeente Hoeksche Waard.

Contractuele eisen	
Eis nr.	Omschrijving Eis
E-12	Het is opdrachtnemer niet toegestaan om gedurende de looptijd van de raamovereenkomst eigenhandig wijzigingen aan te brengen in het aangeboden assortiment. Wanneer opdrachtnemer door overmacht toch genoodzaakt is wijzigingen in het assortiment aan te brengen, stelt opdrachtnemer direct de opdrachtgever op de hoogte. De opdrachtgever dient altijd vooraf schriftelijk goedkeuring te geven voor aanpassing(en) en/of wijziging(en) in de Artikelspecificatie(s) voordat deze aanpassingen of wijzigingen worden doorgevoerd en artikelen worden geleverd.
E-13	Opdrachtgever heeft geen afnameverplichting. De huidige kleding is overwegend nog in goede staat en zal pas vervangen worden als deze versleten is. De vervangende kledingstukken zullen gedoseerd besteld worden. Uitgaande van de huidige, kwalitatief goede kleding, heeft niet elke medewerker direct een compleet nieuw kledingpakket nodig.
E-14	Inschrijver hanteert geen minimale orderwaarde of ordergrootte.



E-15	Opdrachtnemer geeft een kwaliteitsgarantie op de geleverde kleding en schoeisel van ten minste de draagtijd bij normaal gebruik (gebruik onder dagelijkse werkomstandigheden) en maakt dit per artikel kenbaar aan de dienst(en). Beschadigingen aan kleding en schoeisel door externe factoren vallen niet onder normaal gebruik. Hierbij valt te denken aan bijvoorbeeld het blijven haken achter scherpe voorwerpen of een mechanische beschadiging (bijvoorbeeld door een kettingzaag). Maar bijvoorbeeld ook beschadigingen die ontstaan in een handgemeen waardoor kleding scheurt of beschadigt. Indien een kledingstuk binnen deze reguliere periode kapot gaat bij normaal gebruik, dan dient opdrachtnemer dit artikel kosteloos te herstellen. Indien herstellen echt niet mogelijk is dan dient opdrachtnemer het artikel te vervangen.
------	---

Bestellingen en leveringen	
Eis nr.	Omschrijving Eis
E-16	Bestellingen en leveringen vinden continu plaats. Dat wil zeggen dat medewerkers van opdrachtgever het hele jaar door op elk door hen gewenst moment een bestelling kunnen plaatsen. Bestelde kleding dient zoveel mogelijk gebundeld te worden in één levering.
E-17	Levering vindt uitsluitend plaats na ontvangst van een bestelopdracht via het KMS.
E-18	Opdrachtgever hanteert gedurende de looptijd van de raamovereenkomst een aantal eisen ten aanzien van de levertijd: • Levertijd veiligheids- en bedrijfskleding, PBM en schoeisel vanuit magazijn opdrachtnemer is maximaal 5 werkdagen. Indien maatopname moet plaatsvinden, begint de hiervoor genoemde levertijd te lopen nadat zowel het maat opnemen als de bestelling heeft plaatsgevonden; • Levertijd vermaak en reparatie van bedrijfskleding is maximaal <u>5 10</u> werkdagen, gerekend vanaf opname van maten van de desbetreffende medewerker; • Levertijd maatforcé bedrijfskleding is 10 <u>weken-werkdagen</u> na opmeten van de betreffende medewerker.
E-19	Indien een artikel incidenteel niet leverbaar is binnen 5 werkdagen, dan informeert opdrachtnemer de opdrachtgever binnen 48 uur na het plaatsen van de bestelling over de datum waarop het betreffende artikel wordt na geleverd. Opdrachtnemer informeert de opdrachtgever over de voortgang van achtergestelde Leveringen.
E-20	Indien de levertijd van het betreffende artikel meer dan 10 dagen bovenop de reguliere levertijd bedraagt, dient opdrachtnemer op verzoek van de opdrachtgever zorg te dragen voor een geschikt alternatief. De opdrachtgever dient schriftelijk goedkeuring te geven voor het alternatief dat opdrachtnemer aandraagt, voordat het betreffende artikel wordt geleverd. Wanneer opdrachtnemer niet in staat is een geschikt alternatief te leveren, heeft opdrachtgever het recht een alternatief bij een andere leverancier/ buiten de raamovereenkomst te bestellen.

E-21	Leveringen dienen als volgt plaats te vinden: bulkleveringen op gemeentelijke locaties worden zoveel mogelijk in één keer geleverd. Artikelen die in backorder staan kunnen in deellevering worden geleverd.
E-22	Individuele orders die op gemeentelijke locaties moeten worden geleverd, worden geleverd inclusief de bijbehorende pakbon. De individuele orders dienen op naam van de dienstkledingdrager gebundeld te worden. Individuele orders dienen niet of in zo min mogelijk omverpakking geleverd te worden en bij voorkeur niet in plastic.
E-23	Kledingartikelen, niet zijnde vermaakte kleding en maatforcé, die ongedragen zijn en retour worden gestuurd, worden door opdrachtnemer ingenomen, gecrediteerd en weer in voorraad gelegd. Deze kleding kan weer opnieuw worden geleverd tegen de daarvoor geldende prijs.

Huisstijl en logo	
Eis nr.	Omschrijving Eis
E-24	Opdrachtnemer dient de kleding te voorzien van huisstijl (kleurstelling en logo) van de opdrachtgever. De benodigde gegevens en/of (digitale) bestanden zullen hiertoe door de opdrachtgever worden aangeleverd bij de opdrachtnemer.
E-25	De opdrachtnemer dient rekening te houden bij bovenkleding met een logo aan de voorzijde van ca. 70 x 60 mm en aan de achterzijde van ca. 270 X 50 mm. Voor broeken minimaal 70 cm ² .
E-26	Logo's dienen na het bestellen van de kleding geplaatst te worden door de opdrachtnemer.
E-27	Opdrachtnemer dient in staat te zijn om logo's aan te brengen op verschillende manieren, in ieder geval door middel van borduren en door middel van heat seal. Het aanbrengen mag de kwaliteit van de kleding niet verminderen.
E-28	Aan te brengen logo's dienen conform de belastingwetgeving te zijn (minimaal 70 cm ² per artikel). Het leveren en aanbrengen van de logo's en naam labels dient in de prijs van het kledingstuk inbegrepen te zijn.
E-29	De opdrachtnemer mag de meest optimale keuze (borduren of heat seal) per artikel voorleggen. De opdrachtgever bepaalt uiteindelijk de definitieve keuze.

Kledingmanagementsysteem	
Eis nr.	Omschrijving Eis
E-30	Opdrachtnemer dient te beschikken over een kledingmanagementsysteem (KMS) en is verantwoordelijk voor het beveiligen en onderhouden hiervan.
E-31	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van dit KMS en de daarin vermelde informatie.
E-32	Opdrachtnemer organiseert technisch onderhoud van het KMS zodanig dat de besteller daar geen hinder van ondervindt.

E-33	Opdrachtnemer informeert opdrachtgever vooraf over wijzigingen binnen het KMS.
E-34	Het KMS is webbased (via een internetbrowser) en maakt gebruik van een beveiligde verbinding. De noodzaak voor opdrachtgever om software te installeren voor gebruik van het KMS is niet toegestaan.
E-35	Opdrachtgever wil middels 'Single Sign On' de koppeling van het KMS met onze server organiseren. Dit betekent dat een medewerker, die al ingelogd is op de server van gemeente, niet nogmaals hoeft in te loggen. Aan de Single Sign On stellen we de volgende ICT- eisen: - Authenticatie (toegang tot de applicatie) en autorisatie (rechten binnen de applicatie) vinden plaats o.b.v. de gebruikers en gebruikersgroepen met een (beveiligd tegen schrijven) Microsoft (Azure) Active Directory (MS (A)AD) server van gemeente Hoeksche Waard. De authenticatie vindt plaats via single sign-on met Multi Factor Authentication (MFA). Het koppelen van gebruikers(groepen) wordt gedaan aan de (MS AD) server van gemeente Hoeksche Waard. - Bij authenticatie van gebruikers is er geen mogelijkheid om inloggegevens van andere gebruikers te achterhalen, te manipuleren of opnieuw te gebruiken. Het onthouden van inloggegevens binnen de browser is beperkt in tijd en gebaseerd op een mechanisme van unieke, éénmalige waarde en versleuteling. De wachtwoord reset procedure ontsluit geen informatie die voor aanvallers bruikbaar is. - Autorisaties van gebruikers kunnen ook binnen de applicatie worden vastgelegd. Hiertoe worden de rechten in de applicatie gekoppeld aan rollen (rol based access). Rollen binnen de applicatie zijn door de gemeente Hoeksche Waard zelf vrij te definiëren (incl. verwijderen) en kunnen daarbij gekoppeld worden aan één of meerdere gebruikers(groepen).
E-36	Het basispakket kleding en toebehoren moet in het KMS zodanig ingeregeld worden dat bepaalde vastgestelde levensduur gekoppeld is aan besteloptie. Leidinggevende moet de mogelijkheid hebben deze levensduurtermijnen te kunnen 'overrulen' m.b.t. bestellingen.
E-37	Het KMS dient ten laatste op 1 januari 2025 (start daadwerkelijke levering) beschikbaar en werkbaar te zijn, wat inhoudt dat opdrachtnemer alle functionaliteiten binnen de portal kan gebruiken voor betreffende medewerkers. Bedoeld wordt dat o.a. persoonsgegevens, maten, 'kledingpakket budget' per persoon (prijs/punten) per medewerker zijn ingevoerd en autorisatie voor bestellingen door leidinggevende(n) zijn ingesteld.
E-38	Het KMS van opdrachtnemer biedt de mogelijkheid voor de opdrachtgever om binnen een vooraf vastgesteld kledingpakket bestellingen te plaatsen per medewerker. Het vooraf vastgestelde pakket per functiegroep is in de Artikelspecificaties (bijlage 2A en 2B) opgenomen en kan gedurende de raamovereenkomst wijzigen.



E-39	Als kledingpakket of kledingitem 'opgebruikt' is (medewerker heeft maximaal het aan hem/haar ter beschikking gestelde items besteld) door medewerker en hij/zij wil toch dat specifieke item opnieuw bestellen, dan moet er een optie in het systeem zijn dat de medewerker wel een aanvraag hiervoor kan doen maar deze eerst via de leidinggevende/gemandateerde gaat voor toestemming. Bijv. via een opmerkingenveld of specifiek een 'aanvraagbutton' dat die aanvraag eerst ter beoordeling en goedkeuring via leidinggevende gaat. Daarna moet dan alsnog dat item opgevoerd in kledingkast van betreffende medewerker kunnen worden.
E-40	Na het doen van een bestelling in het KMS door individuele medewerker, dient de naam van die betreffende medewerker in kwestie als referentie op de pakbon vermeld te worden.
E-41	Het KMS is voor <u>medewerker</u> geschikt voor het inzichtelijk hebben van: - Kledingitems uit kledingpakket - Foto's van artikelen - Maat en merk/type van kledingstuk of schoen die standaard staat ingevuld maar wel veranderd kan worden - Afleverlocatie, die via een drop down menu te selecteren is - Aanmelden van een reparatie via een duidelijke instructie op de portal - Aanmelden van een retour via een duidelijke instructie op de portal.
E-42	Het KMS is voor de <u>leidinggevende</u> geschikt voor: - Het aanmelden van een retour of reparatie via duidelijke retourinstructie - Het registreren voor ontvangst van levering door opdrachtgever. - Het bestellen van kleding op medewerker-niveau waarbij de mogelijkheid bestaat per individueel item een inkoop- of referentienummer op te voeren. Als leidinggevende bestelt uit naam van een medewerker, dient dit uit de voorraad van de betreffende werknemer te komen of als zodanig ingesteld kunnen worden door leidinggevende. - Leidinggevende moet in staat zijn binnen het KMS een proef-/paspakket aan te vragen.
E-43	Management informatie moet te allen tijde beschikbaar zijn d.m.v. het genereren van een overzicht uit het systeem met bestellingen die gedaan zijn op medewerker niveau (naam/team/functie/datum bestelling).
E-44	Bij het selecteren van een medewerker in het KMS dient de opdrachtgever de volgende basisgegevens per medewerker te kunnen zien: ▪ Naam medewerker ▪ Naam Team/Afdeling ▪ Routenummer ▪ Het artikelpakket van betreffende medewerker ▪ Kledingmaten per artikel

	▪ De bestelde/afgenomen artikelen van betreffende medewerker incl. per artikel de datum van de bestelling ▪ Het tegoed aan artikelen van betreffende medewerker: de totaal reeds geplaatste bestellingen in vergelijking met het nog beschikbare, persoonlijke kledingpakket. Ofwel bestelhistorie.
E-45	Per artikel in het KMS van opdrachtnemer dienen de volgende specificaties weergegeven te worden: ▪ Artikelnaam en nummer ▪ Foto van het artikel (in juiste kleur) ▪ Korte omschrijving artikel met belangrijkste kenmerken zoals materiaal en kleur, EN/ISO Norm ▪ Beschikbare maten, weergegeven in standaard Europese maten ▪ Indien een artikel niet leverbaar is dient er een verwijzing of pop-up naar het aangeboden alternatief zichtbaar te worden en/of een indicatie van de te verwachte levertermijn indien artikel tijdelijk niet voorradig is.
E-46	Na gunning zal opdrachtnemer binnen 2 weken contact leggen met de leiding van de individuele teams (Handhavers (BOA's)/medewerkers Buitendienst/projectleiders, toezichthouders en beheerders Binnendienst/Sociaal Werkbedrijf) over de planning, de inhoud en inrichting van het KMS.

Wasinstructie	
Eis nr.	Omschrijving Eis
E-47	Ieder kledingstuk dat geleverd wordt, is voorzien van een label waarop de reinigings- of was instructie leesbaar vermeld staat.
E-48	Ieder kledingstuk dient door medewerker thuis in een standaard wasmachine met standaard wasmiddel gewassen te kunnen worden m.u.v. speciale kleding/reflectiekleding (Hi-Vis).

Maatvoering	
Eis nr.	Omschrijving Eis
E-49	Opdrachtnemer garandeert dat alle medewerkers van de opdrachtgever ongeacht hun geslacht, maat of lichaamsbouw door opdrachtnemer kunnen worden voorzien van de benodigde artikelen in de juiste maat die daarnaast voldoen aan het aanbestedingsdocument en de bijlagen gestelde eisen.
E-50	De kledingmaten moeten voldoen aan de normale Europese standaard voor kledingmaten. Wanneer een gebruiker niet binnen de per artikel genoemde matenrange gekleed kan worden, is er sprake van maatforcé. Opdrachtnemer is in staat maatforcé artikelen te maken tegen een marktconform tarief.



E-51	Opdrachtnemer dient per medewerker van opdrachtgever en per artikel de juiste (maat)gegevens te registreren. Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor de juistheid van dit bestand. Dit zou bijvoorbeeld in het KMS geregistreerd kunnen worden.
E-52	Opdrachtnemer garandeert dat zijn maatvoering consistent is gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst, zodat de medewerkers van opdrachtgever benodigde vervangingen kunnen bestellen middels opgave van naam, artikel en aantal.
E-53	Aan het begin van het contract dient opdrachtnemer een passessie op locatie van opdrachtgever te organiseren. Voor de locatie HWwerkt! dienen doorlopend passessies aangeboden te worden i.v.m. de specifieke doelgroep en eventuele aanpassingen door lichamelijke beperkingen van deze medewerkers.
E-54	Bij wijzigingen in het assortiment (wijziging artikel of wijziging maatvoering) stelt opdrachtnemer opdrachtgever hiervan direct schriftelijk op de hoogte. Opdrachtnemer stelt pas-/proefpakketten ter beschikking en voert hieruit voortvloeiende wijzigingen door in KMS.
E-55	Bij indiensttreding van nieuwe medewerkers dient opdrachtnemer pas-/proefpakketten aan te bieden. Dit pas-/proefpakket dient binnen 5 werkdagen beschikbaar te zijn voor de nieuwe medewerker. Aansluitend moeten door opdrachtnemer de gegevens van nieuwe medewerker binnen 5 werkdagen doorgevoerd worden in het KMS.

Reparatie en vermaken	
Eis nr.	Omschrijving Eis
E-56	Opdrachtnemer dient kleding te kunnen vermaken of repareren. De vermakeningen of reparaties mogen niet ten koste gaan van de veiligheidsnormen en ISO-normeringen waaraan het originele artikel voldoet.
E-57	Kosten reparaties en/of vervanging door ondeugdelijkheid van het artikel bij normaal gebruik zijn voor rekening van opdrachtnemer indien deze binnen de algemeen geldende garantieperiode vallen. Hierbij valt te denken aan kapotte, afgebroken tanden van de rits, het scheuren naast de naden, afgevalen drukkers en dergelijke.

Communicatie en klachtafhandeling	
Eis nr.	Omschrijving Eis
E-58	De opdrachtnemer is op werkdagen voor opdrachtgever telefonisch bereikbaar tussen 08.30 en 17:00 uur. Na opdrachtverstrekking zullen de contactgegevens aan opdrachtgever worden doorgegeven.
E-59	Opdrachtnemer draagt zorg voor een gestructureerde en geautomatiseerde registratie van klachtenafhandeling. Opdrachtgever stelt hieraan de volgende minimale eisen:



- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">▪ Opdrachtnemer beschikt over een klantenservice die tenminste telefonisch en per e-mail beschikbaar is op werkdagen tussen 09.00 uur en 17.00 uur en hanteert één telefoonnummer en één e-mailadres voor klachten.▪ Klachten worden geregistreerd (via webshop middels beeldmateriaal en door fysieke zending) en gecategoriseerd.▪ De geregistreerde klachten worden ieder kwartaal aan de opdrachtgever ter beschikking gesteld, alsmede de gekozen oplossing c.q. afwikkeling van de klacht.▪ Opdrachtnemer dient onderscheid te maken naar de aard van de klachten.
Enerzijds klachten die het gevolg zijn van gebreken in de dienstverlening of geleverde artikelen/materialen en anderzijds klachten over onjuiste en/of onvolledige facturen, leveringen en overige zaken.▪ Opdrachtnemer garandeert een maximale responstijd van één (1) werkdag voor het beantwoorden van een vraag of het in behandeling nemen van een klacht. In geval van een klacht komt opdrachtnemer binnen drie (3) werkdagen naar opdrachtgever en degene die de klacht heeft ingediend met een passende oplossing. |
|---|