



HOOGHEEMRAADSCHAP
**DE STICHTSE
RIJNLANDEN**

Bijlage 1B Programma van Eisen

Voor de Europese aanbesteding ten behoeve van

Perceel 2 - Waadpakken en lieslaarzen

Na NVI 1

Kenmerk TenderNed: TN471573
Datum: 18-7-2024

1 Algemene eisen aan de opdracht	
1.1	De door Opdrachtnemer in haar Inschrijving aangeboden en omschreven kwaliteit – in aanvulling op of ter invulling van de eisen zoals gesteld in het onderhavige document (het Programma van Eisen) - dient ook daadwerkelijk gedurende de looptijd van de Overeenkomst ten uitvoer gebracht te worden. Alle aangeboden specificaties, maatregelen, voorstellen, oplossingen of anderszins omschreven invulling van de Dienstverlening worden geacht in de aangeboden prijzen te zijn inbegrepen. Opdrachtnemer is dus gehouden de aangeboden kwaliteit ook daadwerkelijk te bieden/leveren en meerkosten komen niet voor vergoeding in aanmerking.
1.2	Externe promotionele communicatie met betrekking tot de inhoud en werkzaamheden van de gegunde opdracht mag alleen plaatsvinden na schriftelijk akkoord van de contractmanager van Opdrachtgever.
1.3	Opdrachtnemer dient zich bij uitvoering van de werkzaamheden te allen tijde te houden aan de relevante wet- en regelgeving, protocollen en gedragscodes.
1.4	Opdrachtnemer realiseert zich, dat Opdrachtgever ook als overheid optreedt en aanvaardt deze bijzondere positie van Opdrachtgever als overheid. Opdrachtgever behoudt bij nakoming van het in de Raamovereenkomst bepaalde haar bevoegdheden tot publiekrechtelijke rechtshandelingen.

2 Eisen aan medewerkers van opdrachtnemer	
2.1	Opdrachtnemer is verplicht voor het verrichten van de werkzaamheden goed geïnstrueerd personeel in te zetten dat over de benodigde vakkennis beschikt en in staat is zelfstandig te werken. Vakkennis dient op verzoek aantoonbaar te zijn middels diploma's en/of certificaten.
2.2	Voor werkzaamheden waarbij veiligheidsaspecten een rol spelen dient personeel te beschikken over een VCA-diploma.
2.3	Bij gebleken ongeschiktheid van een medewerker van Opdrachtnemer kan Opdrachtgever eisen dat Opdrachtnemer een andere medewerker inzet.
2.4	Het personeel van opdrachtnemer dient zich, alvorens de terreinen van HDSR te betreden/ verlaten, altijd te melden bij de medewerker, indien deze aanwezig is, van de betreffende locatie. Bij afwezigheid dient het personeel van opdrachtnemer zich telefonisch te melden bij de (aangewezen) contactpersoon van HDSR.

3 Communicatie	
3.1	Alle communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever dient plaats te vinden in de Nederlandse taal.
3.2	Opdrachtnemer stelt een vaste contactpersoon voor Opdrachtgever aan voor de duur van de Overeenkomst. Opdrachtnemer stelt contactgegevens (telefoon en e-mail) ter beschikking voor vragen, klachten en meldingen.
3.3	Opdrachtnemer dient tijdens werktijden telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn voor de Opdrachtgever.
3.4	De accountmanager van Opdrachtnemer is het primaire aanspreekpunt voor Opdrachtgever. Opdrachtnemer heeft te allen tijde een accountmanager, en indien nodig een back-up, beschikbaar. Bij afwezigheid van de accountmanager wordt deze persoon adequaat vervangen.
3.5	In geval van (bijna) ongelukken of calamiteiten tijdens de uitvoering van de werkzaamheden wordt opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte gebracht.

4 Managementinformatie en evaluatie	
4.1	<p>Opdrachtnemer rapporteert elke twee (2) weken na afloop van elk kwartaal in een gangbare digitale vorm, kosteloos op tactisch niveau aan de Contractmanager van Opdrachtgever. Op verzoek van de Opdrachtgever kan deze frequentie wijzigen. De rapportages bevatten tenminste:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het aantal en de waarde van de geleverde artikelen per persoon per afdeling . - Het aantal retouren. - Overzicht klachten en afhandeling daarvan. - Aantal keren levertijd overschreden. - Nog op te stellen KPI's .
4.2	<p>Per jaar wordt een rapportage digitaal aangeleverd aan de contracteigenaar en contractmanager. Deze rapportage gaat primair in op de voortgang op lange termijn doelstellingen, innovaties, marktontwikkelingen, verbetervoorstellen en contractoptimalisatie. In deze rapportage worden tevens de incidenten, klachten, afhandeling van klachten en verbeterpunten opgenomen.</p> <p>Internationale sociale voorwaarden: Eén keer per jaar wordt er gerapporteerd over de internationale sociale voorwaarden. Uit de rapportage moet blijken dat de Opdrachtnemer een 'redelijke inspanning' heeft geleverd en hoe mensenrechtenschendingen voorkomen worden en geadresseerd worden. Opdrachtnemer beschrijft in ieder geval:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Een actuele risicoanalyse b) De genomen maatregelen uit het plan van aanpak c) Hoe signalen over schending van de normen afgehandeld zijn.
4.3	<p>Opdrachtnemer en Opdrachtgever doen minimaal 2x per jaar een evaluatie. Tijdens het overleg komen o.a. de volgende onderwerpen aan de orde:</p> <ul style="list-style-type: none"> - evaluatie en beoordeling contractuele afspraken; - gemelde klachten en afhandeling; - klantgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen, flexibiliteit, zakelijkheid, kundigheid, initiatief in communicatie; - stand van zaken KPI's kwalitatieve subgunningscriteria (zie aanbestedingsdocument). <p>Opdrachtnemer zorgt hierbij voor een actielijst en notulen. Opdrachtnemer dient maximaal binnen vijf werkdagen zorg te dragen voor de verslaglegging van alle overlegvormen.</p>

5 SLA en KPI's	
5.1	<p>Na gunning zal een SLA, inclusief KPI's worden opgesteld met. Deze SLA zal opdrachtgever opstellen in overleg met de Opdrachtnemer. Er zijn verschillende categorieën die in de SLA worden opgenomen te weten dienstverlening en duurzaamheid. Onderdeel van de SLA kan zijn het overeenkomen van maatregelen en/of boetes als de afspraken herhaaldelijk niet worden gehaald. Ook dit zal in overleg met de Opdrachtnemer worden vastgesteld. Het doel van de SLA voor HDSR is een gezamenlijk document waarmee we duidelijke afspraken kunnen maken en stappen kunnen zetten op het gebied van duurzaamheid.</p> <p>Dienstverlening met afspraken en KPI's op het gebied van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Levertijd - Kwaliteitsniveau - Klantenservice en klachtafhandeling. - Communicatie <p>Duurzaamheid met afspraken en KPI's op het gebied van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Milieuvriendelijke materialen: Het gebruik van gerecyclede materialen of materialen afkomstig uit duurzame bronnen in de productie van de geleverde producten.

5 SLA en KPI's	
	<ul style="list-style-type: none"> - Energie-efficiëntie: Het verminderen van energieverbruik tijdens de productie, distributie en gebruiksfase van de producten. - Duurzame verpakking: Het gebruik van milieuvriendelijke verpakkingsmaterialen en het minimaliseren van verpakkingsafval.

6 Overdracht	
6.1	Opdrachtnemer garandeert bij zowel tussentijdse ontbinding van de Overeenkomst als bij beëindiging van de Overeenkomst, of niet verlenging van de Overeenkomst, terstond haar volledige medewerking te verlenen aan een soepele en effectieve overdracht van de werkzaamheden, historische gegevens, accountgegevens en alle andere bestanden en informatie die bij de Dienstverlening behoren aan Opdrachtgever. Hierbij stelt Opdrachtnemer, met inachtneming van de wet- en regelgeving waaronder de AVG, alle gegevens die noodzakelijk zijn voor een correcte uitvoering van de Dienstverlening bij de Opdrachtgever ter beschikking aan de Opdrachtgever dan wel de nieuwe leverancier.
6.2	Opdrachtnemer garandeert dat alle werkzaamheden, die naar het oordeel van Opdrachtgever noodzakelijk zijn om een eenvoudige en soepele overgang van de Dienstverlening te bewerkstelligen, zonder enige hinder en/of onderbreking van de activiteiten van Opdrachtgever naar Opdrachtgever zelf of een door Opdrachtgever aangewezen derde worden overgedragen.

7 Maatschappelijk verantwoord ondernemen en milieu	
7.1	Verpakkingsmateriaal ten behoeve van de onderhavige Opdracht wordt geminimaliseerd.
7.2	Er dienen gerecyclede verpakkingsmaterialen te worden gebruikt. <ul style="list-style-type: none"> - 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.
7.3	De voertuigen die Opdrachtnemer inzet dienen minimaal te voldoen aan de Euro 5 norm.
7.4	Opdrachtnemer dient een HVO100 brandstof te gebruiken.
7.5	U dient minimaal 1 % van het gefactureerde bedrag exclusief BTW aan medewerkers uit de doelgroepen in te zetten. In bijlage 9 – Social Return bij HDSR vindt u meer informatie over dit onderwerp.

8 Implementatie	
8.1	Opdrachtnemer start direct na definitieve gunning, samen met de contactpersoon van Opdrachtgever, met de implementatie van de Overeenkomst. De gehele dienstverlening dient per 1 januari 2025 beschikbaar te zijn.
8.2	Opdrachtnemer dient binnen twee (2) weken na definitieve gunning een implementatieplan op te leveren. Hierin wordt een omschrijving gegeven van de uit te voeren acties met deadline en actiehouders, inclusief een voorstel voor de inrichting van de Dienstverlening voor componenten waarvoor dit in de Aanbestedingsstukken nog niet/slechts op hoofdlijnen is gedefinieerd. Dit plan dient door Opdrachtgever binnen een week te worden goedgekeurd en dient minimaal de volgende zaken te beschrijven: <p>Implementatie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Een beschrijving van de uit te voeren werkzaamheden; - De inspanningen die daarbij van Opdrachtgever worden verwacht; - Beschrijving taken en verantwoordelijkheden projectorganisatie;

8	Implementatie
	<p>Dienstverlening</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instructies voor het gebruik van het bestelsysteem; - Een voldoende en heldere beschrijving van de wijze en frequentie van communiceren en rapporteren, weergegeven in een communicatiematrix, voor de periode van de looptijd van de Overeenkomst; - Een voldoende en heldere beschrijving van de wijze en frequentie van communiceren en rapporteren, weergegeven in een communicatiematrix, gedurende de eerste 3 maanden van de looptijd van de Overeenkomst; - Beschrijving administratieve procedures (o.a. rapportages, facturatie, e.d.) - Beschrijving procedure aanvragen, meldingen, klachten, e.d. - Overige relevante en op de opdracht van toepassing zijnde procesbeschrijvingen. <p>Alle afspraken die worden gemaakt gedurende de implementatieperiode sluiten aan bij de Inschrijfleidraad en de Inschrijving van Opdrachtnemer.</p>

9	Producten
9.1	Inschrijver garandeert dat alle artikelen bij levering nieuw zijn, tenzij uitdrukkelijk anders afgesproken.
9.2	De inschrijver zorgt dat wijzigingen in zijn assortiment tot een minimum beperkt blijven. Indien de inschrijver producten uit het kernassortiment wil wijzigen, dient deze vooraf (uiterlijk één maand van tevoren) HDSR hiervan in kennis te stellen. Wijzigingen mogen pas worden doorgevoerd na schriftelijke toestemming van HDSR.
9.3	De standaard garantietermijnen van de fabrikanten worden minimaal in acht genomen.
9.4	De aangeboden waadpakken voor de winter bevatten minimaal 4 mm dik neopreen.
9.5	De S5 waadpakken en lieslaarzen zijn voorzien van een stalen neus en een stalen tussenzool.
9.6	De waadpakken en lieslaarzen zijn leverbaar in de maten 39 tot en met 48.
9.7	De verbindingen/plakranden zijn goed vastgelijmd en slijtvast.
9.8	De waadpakken en lieslaarzen mogen niet bestaan uit PVC
9.9	De lieslaarzen zijn voorzien van verstelbare banden om deze vast te kunnen zetten aan de broek en/of riem om deze op juiste hoogte te houden.
9.10	De waadpakken zijn voorzien van verstelbare schouderbanden.
9.11	Waadpakken en lieslaarzen dienen met extra beenlengte besteld te kunnen worden indien nodig bij de drager.
9.12	Er zijn verschillende schachtmaten leverbaar.
9.13	Er zijn verschillende breedtematen leverbaar.
9.14	Alle aangeboden waadpakken en lieslaarzen voldoen aan de ARBO en Europese normen.

10	Bestelsysteem
10.1	Opdrachtnemer faciliteert een online bestelsysteem waar de waadpakken en lieslaarzen besteld kunnen worden. Bestellen kan op ieder moment van de dag (24/7).
10.2	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de waadpakken en lieslaarzen in het online bestelsysteem worden opgenomen.
10.3	Opdrachtnemer schermt het online bestelsysteem af met een wachtwoord en biedt de mogelijkheid dat besteld wordt door een centrale inkoper.
10.4	Opdrachtnemer spant zich gedurende de overeenkomst in om het bestelproces te optimaliseren en aan te passen naar de wensen van de gebruikers van Opdrachtgever.
10.5	Er dienen autorisatielevels in het bestelsysteem ingebouwd te zijn. Wijzigingen kunnen enkel doorgevoerd worden door een beperkte groep gebruikers.
10.6	De Opdrachtnemer hanteert geen drempelbedragen bij het plaatsen van bestellingen.

10 Bestelsysteem	
10.7	De opdrachtnemer registreert en administreert de bestelde en afgenomen producten per gebruiker.
10.8	Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat nieuwe en/of gewijzigde artikelen worden toegevoegd aan het online bestelsysteem.
10.9	Het bestelsysteem dient te allen tijde kosteloos te worden aangeboden.

11 Levering	
11.1	Opdrachtnemer levert waadpakken en lieslaarzen uit het assortiment binnen 10 werkdagen na bestelling.
11.2	Levering vinden plaats op werkdagen tussen 08.00 en 16.00 uur op diverse aangegeven locaties. De afleverlocaties kunnen kosteloos gewijzigd worden gedurende de overeenkomst. De levering dient altijd in ontvangst genomen te worden door een HDSR-medewerker, waarbij er getekend dient te worden voor ontvangst.
11.3	De bestelling worden per bestelling/per medewerker verpakt.
11.4	De opdrachtgever heeft bij beëindiging van de raamovereenkomst geen afnameverplichting voor de resterende voorraad waadpakken en lieslaarzen.
11.5	Deelleveringen worden tot een minimum beperkt.
11.6	De levering van bestellingen dient gevolgd te kunnen worden middels een track en trace systeem. Dit houdt in dat we van alle bestelde kleding de status kunnen volgen voor wat betreft: - Verwachte leverdatum - Bestelling Onderweg - Bestelling in ontvangst genomen
11.7	De opdrachtnemer bevestigt de ontvangst van de bestelling binnen 2 werkdagen d.m.v. een orderbevestiging aan besteller waarin minimaal is opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> - referentie: naam besteller - bestelinfo: bestelnummer, besteldatum, leverdatum - de individueel bestelde artikelen: artikelnummer, omschrijving, maat, aantal - (indien van toepassing): vermelding welke artikelen uit deze bestelling nageleverd zullen worden. Op de pakbon staan alleen de artikelen die u daadwerkelijk levert.
11.8	Op de pakbon die op de buitenkant van de verpakking zit is de naam van de medewerker en de afdeling duidelijk vermeld.
11.9	Wanneer een artikel niet binnen de gestelde leveringstermijn geleverd kan worden, wordt de medewerker hierover binnen 2 werkdagen na het plaatsen van de order geïnformeerd. Daarbij moet er worden aangegeven wanneer het artikel wel geleverd kan worden.
11.10	Indien een artikel tijdelijk niet leverbaar is binnen de afgesproken leveringstermijn, wordt een acceptabele oplossing of een passend alternatief is geboden ten aanzien van het tijdelijk niet leverbare artikel. De medewerker krijgt de keuze om van het alternatief gebruik te maken of om te wachten tot het artikel weer leverbaar is.
11.11	Indien een artikel niet meer leverbaar is bespreken partijen alternatieven die voldoen aan de gestelde criteria en minimaal een kwalitatief gelijkwaardig artikel is. Na goedkeuring van Opdrachtgever wordt het oude artikel uit de digitale catalogus vervangen door het nieuwe artikel en valt daarmee onder dezelfde voorwaarden als de overige artikelen uit die catalogus.

12 Retouren	
12.1	Het pakket dient in een zodanige verpakking te worden afgeleverd dat deze ook kan worden gebruikt voor eventuele retourzendingen.
12.2	Opdrachtnemer accepteert retourneringen binnen een periode van één maand, vanaf het moment van ontvangst, mits het artikel onbeschadigd is, voorzien is van maat/merklabele en ongebruikt of slechts gepast is.
12.3	Na melding van een foutieve levering en/of een beschadigde levering wordt het geleverde artikel hetzij in overleg opgehaald of naar een antwoordnummer retour gezonden en zorgt Opdrachtnemer voor een zo spoedig mogelijke nalevering zonder dat dit tot extra kosten voor Opdrachtgever leidt.

13 Prijzen en tarieven	
13.1	Middels het inschrijfbiljet (bijlage 4A) dient opdrachtnemer de tarieven op te geven in EURO (€) en exclusief BTW.
13.2	Alle door u opgegeven prijzen en tarieven zijn totaalprijzen exclusief btw. Alle kosten zijn in deze totaalprijzen verdisconteerd (zoals overhead, verzekeringen, hard- en software, transportkosten, keuringen en dergelijke).
13.3	De kosten van het maken en op voorraad houden van de logo's worden via de eenheidsprijzen per artikel doorgerekend aan HDSR.
13.4	Indexering gedurende de looptijd van de overeenkomst is toegestaan conform het bepaalde in art 5 van de overeenkomst (zie Bijlage 2B).

14 Factureren en betalen	
14.1	Opdrachtnemer factureert na ontvangst en goedkeuring van de geleverde artikelen.
14.2	Binnen HDSR zijn er meerdere afdelingen die bestellingen plaatsen. Ieder van die teams kan onder verschillende kostensoorten bestellen. Elke team maakt per kostensoort een jaarverplichting aan. U kan dus per team meerdere jaarverplichtingen ontvangen. U richt uw bestelplatform zodanig in dat u artikelen kunt factureren per jaarverplichting (kostenplaats-kostensoort combinatie).
14.3	Uiterlijk 16 januari van ieder kalenderjaar ontvangt u de nieuwe jaarverplichtingen van alle teams.
14.4	HDSR kan extra afdelingen (incl. de splitsing in kostensoorten) toevoegen en ook afdelingen buiten gebruik verklaren. U werkt daar kosteloos aan mee. U voert deze wijzigingen alleen door op aangeven van de contractmanager.
14.5	Het bestelsysteem genereert per levering per kostensoort/jaarverplichting een pakbon. Zodat de pakbon rechtstreeks gekoppeld kan worden aan de factuur.
14.6	Incidenteel kan het voorkomen dat er een bestelling geplaatst wordt, waarvoor een los verplichtingnummer wordt doorgegeven. U factureert deze bestelling dan apart.
14.7	U stuurt per jaarverplichting/Inkoopordernummer (kostenplaats-kostensoort combinatie) een verzamel factuur per maand.
14.8	Iedere factuur is voorzien van één verplichtingnummer/ Inkoopordernummer. HDSR zal facturen met meerdere verplichtingnummers weigeren. HDSR zal facturen zonder verplichtingnummers weigeren.
14.9	Deze eis vervalt. Facturen zijn voorzien een door HDSR ondertekende prestatieverklaring.
14.10	Facturen moeten voldoen aan de wettelijke vereisten (zie www.belastingdienst.nl) en artikel 15 van de AWWODI 2018. Het factuuradres is: Hoogheemraadschap De Stichtse Rijnlanden, Postbus 550, 3990 GJ Houten.

14 Factureren en betalen	
14.11	U stuurt uw facturen digitaal in PDF of SI-UBL format. De facturen kunt u sturen naar facturen@hdsr.nl en SI-UBL facturen kunt u via het netwerk https://peppolautoriteit.nl/ sturen. Facturering in SI-UBL heeft de voorkeur.
14.12	Het factuuradres is: Hoogheemraadschap De Stichtse Rijnlanden, Postbus 550, 3990 GJ Houten.
14.13	Betaling door HDSR vindt plaats binnen 30 dagen na ontvangst en goedkeuring van een correcte factuur. Kredietbeperking is niet toegestaan.

15 Optimaliseren prestatieverklaring en factureren	
15.1	<p>HDSR werkt aan het markeren van de goederenontvangst (prestatieverklaring) als onafhankelijke stap in het proces 'van bestellen tot betalen'. HDSR wil daarbij gebruik maken van uw expertise en ervaring met (digitale) prestatieverklaring.</p> <p>Na gunning gaat HDSR met u in overleg over hoe uw bestelsysteem kan bijdragen aan het vastleggen van de prestatieverklaring als financiële processtap. Voor het overleggen over de mogelijkheden brengt u geen extra kosten in rekening. Ook de kosten voor aanpassingen in het bestelsysteem en het uitvoeren van testen vóórdat deze stap en/of aanpassingen daaraan worden doorgevoerd zijn voor uw rekening.</p> <p>Het doel van het optimaliseren van de goederenontvangst middels een zo gebruikersvriendelijk mogelijke oplossing is (naast rechtmatig inkopen) de soepele en snelle betaling van de facturen.</p>
15.2	Afhankelijk van het project 'optimaliseren prestatieverklaring en factureren' kan de frequentie van facturering en ook het aantal facturen worden aangepast. U werkt hier kosteloos aan mee.