

Bijlage 4 Programma van eisen

Bedrijfskleding, schoeisel en PBM's

INCS70107-1597728



Inhoud

Eisen algemeen	3
Eisen aan technische en veiligheidsfactoren	3
Eisen personeel	3
Eisen logistiek	4
Eisen financieel	5
Eisen communicatie, overleg en rapportage	6
Eisen maatschappelijk verantwoord inkopen	7
Eisen privacy en informatiebeveiliging	7
Eisen Webshop	8
Eisen servicedesk	10
Eisen klachtenafhandeling	10
Eisen producten	10
Eisen vernietiging kleding	11
Eisen logo's / labels	11
Eisen reiniging kleding	12
Eisen reparatie kleding	13
Eisen duurzaamheid	14

Nr.	Eisen algemeen
1.1	De opdrachtnemer voldoet te allen tijde aan de laatst geldende wet- en regelgeving die betrekking heeft op deze opdracht.
1.2	Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid gebruik te maken van onderaannemers voor de uitvoering van het contract of delen hiervan. Opdrachtnemer blijft te allen tijde verantwoordelijk en is het aanspreekpunt voor de gemeente.
1.3	Opdrachtnemer dient alle producten die zijn weergegeven in bijlage 6 'Overzicht en beschrijving artikelenlijst' te kunnen leveren.
1.4	Opdrachtnemer garandeert dat hij gedurende de looptijd van de overeenkomst inclusief eventuele verlengingen artikelen levert conform de eisen uit bijlage 6 'Overzicht en beschrijving artikelenlijst' en dit document.
1.5	Het is opdrachtnemer niet toegestaan om gedurende de looptijd van de overeenkomst eigenhandig en zonder schriftelijke toestemming van de gemeente wijzigingen aan te brengen in het aangeboden assortiment.
1.6	Bij aanvang van de overeenkomst, zal opdrachtnemer meerdere passessies voor alle medewerkers organiseren (ongeveer 250 medewerkers). Deze lichaamsmaten worden opgeslagen in de webshop van opdrachtnemer zodat op elk gewenst moment op basis van de naam van de drager een passend kledingstuk besteld kan worden via de webshop. Gedurende de passessies wordt ook genoteerd welke kledingstukken de medewerker nu in zijn bezit heeft. Deze passessies vinden plaats in de eerste maand van de overeenkomst. Opdrachtnemer verwerkt deze informatie in de webshop op persoonsniveau. Voor deze sessies worden geen extra kosten gerekend.
1.7	De gemeente behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de contractperiode informatie en bewijs (zoals testrapporten door een onafhankelijk laboratorium) bij opdrachtnemer op te vragen ten einde de kwaliteit van de geleverde producten te kunnen verifiëren.
Nr.	Eisen aan technische en veiligheidsfactoren
2.1	Het reflecterende materiaal moet voldoen aan specifieke reflectiegraden volgens de geldende normen, zoals EN ISO 20471 klasse 2 of 3 voor hoge zichtbaarheidskleding.
2.2	De veiligheidskleding moet voldoen aan de geldende normen en richtlijnen voor beschermende kleding, zoals EN ISO 13688 voor algemene eisen aan beschermende kleding.
2.3	Het ontwerp van de kleding moet rekening houden met de juiste pasvorm en maatvoering voor verschillende lichaamstypen zowel voor mannen als vrouwen.
2.4	Alle kledingstukken dienen te zijn voorzien van technisch label met: maat, onderhoudsinstructies en samenstelling. Labels mogen geen irritatie veroorzaken door plaatsing in het artikel of door het gebruikte materiaal.
2.5	De aangeboden artikelen die behoren tot de persoonlijke beschermingsmiddelen voldoen aan de Europese verordening 2016-425 betreffende PBM .
2.6	Opdrachtnemer garandeert dat zijn maatvoering en kleurvoering consistent is gedurende de gehele looptijd van het contract, inclusief mogelijke verlengingen, zodat de reeds in de webshop bekende medewerkers benodigde vervangingen kunnen bestellen.
Nr.	Eisen personeel

3.1	Van het personeel dat wordt ingezet (inclusief eventuele onderaannemers) voor de gevraagde dienstverlening wordt verwacht dat zij de Nederlandse taal beheersen en in staat zijn goed te communiceren met de medewerkers van de gemeente. Alle schriftelijke / digitale rapportages dienen in het Nederlands te worden gemaakt.
3.2	Opdrachtnemer wijst gedurende de looptijd van de overeenkomst één vast contactpersoon (en een vaste vervanger) aan op operationeel, tactisch en strategisch niveau.
3.3	De gemeente wijst gedurende de looptijd van de overeenkomst één vast contactpersoon (en een vaste vervanger) aan op operationeel, tactisch/strategisch niveau.
Nr.	Eisen logistiek
4.1	Leveringen van bestellingen vinden plaats tijdens kantooruren: van maandag t/m vrijdag van 7:30 – 16:00 uur op locatie de Koog of het Stadhuis.
4.2	Gereinigde, gerepareerde of aangepaste kleding wordt op locatie de Koog en/of Stadhuis, afgeleverd. De goederen worden fysiek in ontvangstgenomen door de gemeente waarbij getekend wordt voor ontvangst. Het aantal locaties waarop de kleding afgeleverd/opgehaald gaat worden, kan mogelijk in de toekomst uitgebreid worden zonder meerkosten.
4.3	De gemeente heeft een facilitair servicepunt. Alle uit de webshop bestelde artikelen dienen te worden afgeleverd bij Servicepunt Facilitair. De medewerker krijgt van Opdrachtnemer een (standaard) email, dat dit artikel bij het facilitair servicepunt is afgeleverd.
4.4	Opdrachtnemer levert de goederen franco op locatie.
4.5	Bij het wijzigen van levertijd(-en) of bij afwijking van aantallen op verzoek van de gemeente dient de wijzing zichtbaar te zijn in de webshop. De actuele voorraad en levertijd dient hierbij zichtbaar te zijn.
4.6	Artikelen die op de verkeerde locatie zijn afgeleverd dienen door opdrachtnemer te worden opgehaald en op de juiste locatie te worden afgeleverd binnen 24 uur met de eerst volgende levering.
4.7	De maximale levertijd bedraagt tien werkdagen vanaf het moment van bestellen. Wanneer de bestelling voor 12:00 uur geplaatst is, telt dezelfde dag als eerste werkdag. Indien buiten kantooruren wordt besteld, dan geldt de eerstvolgende werkdag als startpunt van de levertijd.
4.8	Spoedleveringen (in uitzonderlijke gevallen) dienen binnen 3 werkdagen geleverd te worden. Indien de spoedaanvraag op verzoek is van de gemeente mogen de kosten van verzenden worden doorberekend.
4.9	Indien een artikel incidenteel niet leverbaar is binnen tien werkdagen, dan informeert opdrachtnemer de gemeente binnen één werkdag na het plaatsen van de bestelling, over de datum waarop het betreffende artikel alsnog wordt geleverd.
4.10	Indien de levertijd van het betreffende artikel meer dan tien werkdagen bovenop de reguliere levertijd bedraagt, zorgt opdrachtnemer voor een tijdelijke oplossing dit ter beoordeling van de gemeente.
4.11	Opdrachtnemer dient de te leveren artikelen per kledingdrager te verpakken zodanig dat hetgeen in het label staat, diens standplaats en het ordernummer aan de buitenzijde van de verpakking duidelijk zichtbaar zijn.

4.12	Er wordt per kledingdrager een pakbon in de verpakking gevoegd. Op de pakbon dient ook te staan wat in back-order staat. Aanvullend dient de pakbon zichtbaar te zijn in de webshop of te worden gemaïld. Iedere aflevering wordt voorzien van een (digitale) pakbon. Deze pakbon dient duidelijk zichtbaar aangebracht te worden op de colli. Op elke pakbon staan minimaal de onderstaande gegevens vermeld: • Datum; • Ordernummer; • M-nummer (indien van toepassing; gegenereerd vanuit TopDesk); • Naam van de drager; • T.a.v. Facilitair; • Volledig afleveradres; • Back-order items.
4.13	Opdrachtnemer voorziet de gemeente van een eenvoudige en kosteloze retourstroom.
4.14	De te leveren artikelen dienen zodanig verpakt en geleverd te worden dat de inhoud niet beschadigt of zichtbaar is. Wanneer een artikel beschadigd geleverd wordt dient deze per omgaande kosteloos vervangen te worden voor een nieuw exemplaar.
4.15	De gemeente heeft aan het einde van de looptijd geen afnameverplichting voor de eventuele resterende voorraad. Eventuele kleding met logo's moet in dat geval vernietigd worden conform de vernietigingseisen verderop in dit PvE.
4.16	Opdrachtnemer komt op afroep langs op locatie van de gemeente om passessies te organiseren waarbij (nieuwe) medewerkers worden ingemeten. Nadat het verzoek om een passessie door de gemeente is ingediend bij opdrachtnemer, dient de passessie binnen 5 werkdagen plaats te vinden op locatie bij de gemeente. Deze passessies vinden op werkdagen plaats in het tijdsbestek tussen 10:00 tot 14:00 uur op locatie van de gemeente. De gemeente stelt hiervoor een ruimte beschikbaar. Na de implementatieperiode wordt het proces geëvalueerd en wordt indien nodig aangepast qua tijdsbestek of anders.
4.17	Tijdens de passessies worden de volgende werkzaamheden minimaal verricht: - Inmeten (nieuwe) medewerkers; - Maatvoering noteren in de webshop; - Bestelling definitief maken in de webshop; - Het uitvoeren van kleine reparaties (optioneel).
4.18	De passessies worden kosteloos door opdrachtnemer uitgevoerd.
Nr.	Eisen financieel
5.1	Facturatie vindt plaats conform de inkoopvoorwaarden van de gemeente. Facturatie voldoet aan alle wettelijke vereisten binnen Nederland en EU.
5.2	Alle tarieven binnen deze overeenkomst zijn all-in tarieven. Dat wil zeggen; alle kosten die nodig zijn om de gevraagde dienstverlening te leveren zijn inbegrepen. Dit zijn bijvoorbeeld; overige belastingen en/of heffingen, transport-, milieutoeslag, verpakking-, levering- en bestel-, laden- en lossen-, opslagen, administratie-, verzekeringen-, reis-, parkeer-, verblijfs- en/of voorrijkosten etc. Aanbrengen of wijzigen van logo's, persoonsgegevens en/of scan-registratie gegevens zijn verwerkt in de eenheidsprijzen in het tarievenblad.

5.3	Facturen worden één keer per maand in een verzamelnota in een readable Pdf-document verstuurd. De facturatie zal maandelijks, achteraf plaatsvinden. Er wordt per verplichtingennummer gefactureerd. Facturen zonder verplichtingennummer worden niet geaccepteerd. Eventuele aanpassingen, reparaties, wassen of vervangingen kunnen direct in de betreffende maand gefactureerd worden. Facturen dienen verstuurd te worden naar: purmerend@factuurportal.eu								
5.4	De volgende informatie dient te worden vermeld op de factuur: - Verplichtingennummer (wordt bij de start van de opdracht verstrekt aan opdrachtnemer, let op: deze gegevens mogen niet in het NAW veld staan). - Factuurperiode (data) - Factuurbedrag excl. en incl. BTW - Orderdatum - Adres opdrachtnemer - KvK-en BTW-nummer opdrachtnemer - IBAN/BIC-code opdrachtnemer - T.a.v. Gemeente Purmerend – team Facilitair Aparte bijlage/s Specificatie van de leveringen/werkzaamheden wordt als aparte bijlage toegevoegd of is onderdeel van de factuur. In de specificatie dient minimaal vermeld te worden: - Onderdelen op de factuur (per kopje op naam gesorteerd): bestellingen, wassen, vermaken reparaties - Bestelnummer - M-nummer (indien aanwezig) - Geleverde artikelen/werkzaamheden - Orderbedrag excl. BTW - Aantallen en prijs per stuk en totaal prijzen								
5.5	Opdrachtnemer levert voor aanvang van de ingangsdatum van de overeenkomst een pro forma factuur in zoals deze bij de eerste facturering eruit zal zien. Na goedkeuring van de gemeente zal deze opzet gebruikt worden voor de facturering. De inhoud van de factuur kan kosteloos gedurende de looptijd van de overeenkomst worden aangepast aan de wensen van de gemeente.								
Nr.	Eisen communicatie, overleg en rapportage								
6.1	Tijdens de implementatieperiode (eerste drie maanden van de overeenkomst) vindt er een tweewekelijks overleg plaats. Hierbij worden de lopende zaken besproken betreffende het implementatieplan.								
6.2	Onderstaand schema is een beknopte weergave van de onderwerpen voor de communicatie tussen beide partijen. Communicatie op de genoemde niveaus vindt alleen met de daarvoor geautoriseerde personen plaats. Rapportages worden door de opdrachtnemer tijdig ter beschikking gesteld. De communicatie vindt plaats op de volgende niveaus: <table><tr><th>Wat</th><th>Wie</th><th>Frequentie</th><th>Bespreekpunten</th></tr><tr><td>Operationeel overleg</td><td> - Opdrachtnemer - De gemeente - Operationeel contractbeheerder </td><td>In overleg, afhankelijk lopende zaken</td><td> - Evaluatie samenwerking - Klachtenafhandeling - Openstaande offertes </td></tr></table>	Wat	Wie	Frequentie	Bespreekpunten	Operationeel overleg	- Opdrachtnemer - De gemeente - Operationeel contractbeheerder	In overleg, afhankelijk lopende zaken	- Evaluatie samenwerking - Klachtenafhandeling - Openstaande offertes
Wat	Wie	Frequentie	Bespreekpunten						
Operationeel overleg	- Opdrachtnemer - De gemeente - Operationeel contractbeheerder	In overleg, afhankelijk lopende zaken	- Evaluatie samenwerking - Klachtenafhandeling - Openstaande offertes						

					- Facturatie	
		Tactisch/strategisch overleg	- Opdrachtnemer - De gemeente: Contractmanager - Operationeel contractbeheerder	2 x per jaar	- Evaluatie contractafspraken - KPI's (deze worden na gunning opgesteld) - Samenwerking - Financieel - Duurzaamheid - marktontwikkelingen	
6.3	Alle overleggen worden proactief ingepland door opdrachtnemer. Van alle overleggen worden besluiten en actiepunten vastgelegd in de notulen welke door opdrachtnemer worden opgesteld. De notulen worden binnen vijf (5) werkdagen na het overleg gemaild naar opdrachtgever via servicepunt@purmerend.nl en contracten@purmerend.nl .					
6.4	Op ieder gewenst moment dient het voor opdrachtnemer mogelijk te zijn binnen 2 werkdagen een overzicht te verzorgen van geleverde goederen en of geplaatste bestellingen. Het beschikbaar zijn van een dergelijke rapportage / overzicht in de webwinkel voor de beheerder van de gemeente is voldoende.					
6.5	De gemeente opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat onderstaande informatie direct zichtbaar is in de webshop. Er mogen niet meer dan 2 verschillende inlogs zijn om alle punten hieronder inzichtelijk te maken: 1. Uitgegeven kledingsoort per artikel en medewerker; 2. Verstel en vermaak van bedrijfskleding; 3. Aantal reinigingen per kledingsoort en medewerker; 4. Aantal reparaties per kledingsoort en medewerker; 5. Aantal overschrijdingen van de levertijd; 6. Aantal kwijt gemarkeerde kledingstukken op persoonsniveau; 7. Klachtenregistratie. De maandelijkse rapportage wordt verzameld in één verzameldocument die opbouwt gedurende het jaar en loopt van januari tot en met december. De rapportages worden na gunning verder met elkaar uitgewerkt/aangepast.					
Nr.	Eisen maatschappelijk verantwoord inkopen					
7.1	De hoeveelheden schadelijke stoffen in de te leveren bedrijfskleding overschrijden niet de limietwaarden zoals opgenomen in het Oeko-Tex 100 label.					
7.2	Alle kledingstukken hebben een materialenpaspoort.					
7.3	Opdrachtnemer beschrijft in het kledingpaspoort alle productklassen m.b.t. werk- en veiligheidskleding.					
Nr.	Eisen privacy en informatiebeveiliging					
8.1	Voor veilige bestandsuitwisseling via mail tussen de gemeente en opdrachtnemer accepteert opdrachtnemer de oplossing die opdrachtgever biedt (op dit moment Zilver met o6-authenticatie).					
8.2	Het maildomein dat opdrachtnemer gebruikt haalt een 100% score op www.internet.nl					
8.3	Opdrachtnemer houdt zich aan alle wet- en regelgeving (Nederlandse en Europese) aangaande privacybescherming m.b.t. de door hem geleverde oplossing en diensten. Denk bijvoorbeeld aan rechten van betrokkenen, anonimiseren, dataminimalisatie, verwijderen van gegevens, bewaartermijnen, etc. Alle wet- en regelgeving zoals de AVG					

	en UAVG zijn leidend in geval van tegenstrijdigheden met andere eisen, wensen of voorstellen van opdrachtnemer.
8.4	De gegevens van de gemeente worden alleen in de Europese Economische Ruimte (EER) opgeslagen in overeenstemming met de eisen van de AVG.
8.5	Tussen de gemeente en opdrachtnemer worden de volgende persoonsgegevens verwerkt: - Naam - Voorletter - Team - Kledingmaat/kledingpakket - Functie - e-mailadres
Nr.	Eisen Webshop
9.1	De infrastructuur en organisatie van opdrachtnemer zijn adequaat beveiligd. Opdrachtnemer toont bij gunning aan dat gewerkt wordt conform ISO 27001 of gelijkwaardig. Dit aantonen kan geschieden middels: ○ een ISO 27001 certificaat met een verklaring van toepasselijkheid of; ○ vergelijkbare certificering met verklaring of; ○ een verklaring met daarin de eigen controles en overzicht van beveiligingsmaatregelen of; ○ een combinatie van deze drie hierboven. Elk van de gevraagde certificaten/rapportages dienen opgeleverd te worden als Nederlandstalig document. Let op! Bovenstaande keuze dient Inschrijver in te vullen in Bijlage 17 'Formulier vragen informatiebeveiliging' en in dienen bij de inschrijving. De invulling op deze eis kan niet leiden tot een knock-out (uitsluiting) maar het geeft de gemeente handvatten om met de winnende inschrijver het juiste gesprek te voeren over eventuele te nemen maatregelen op gebied van informatiebeveiliging.
9.2	Situaties waarin meer dan normale kwetsbaarheden en/of risico's aanwezig zijn (beveiligingsincidenten (inclusief datalekken) , maar ook directe (cyber)aanvallen), worden onmiddellijk gemeld aan en besproken met de gemeente.
9.3	Opdrachtnemer stelt een webapplicatie beschikbaar. Ten aanzien van de inzet van een webapplicatie geldt dat opdrachtnemer zorg draagt voor een 100% webbased voorziening welke voldoet aan de volgende vereisten: • De vereisten van het forum standaardisatie; • De vereisten gesteld in de ICT beveiligingsrichtlijn voor webapplicaties van het NCSC inclusief de 5 kernpunten voor de beveiliging van webapplicaties: patching, invoervalidatie, uitvoervalidatie, sessieonderhoud, en databasegebruik. Zie hiervoor https://docplayer.nl/10466800-Checklist-beveiliging-webapplicaties.html; • De actuele vereisten gesteld in de NCSC ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security (TLS);

	• Toegankelijk en compatible met de meest recente versie van Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari, Microsoft Edge Chromium ; • Minimaal categorie A beoordeling volgens de sslabs-test en 100% score op www.internet.nl. • Enkel door opdrachtgever geautoriseerde medewerkers krijgen toegang tot de webapplicatie die voorzien is van Multi Factor Authenticatie; • Wachtwoorden in de voorziening worden nooit in plaintext opgeslagen of verstuurd. Basic Authentication is niet toegestaan; • De opdrachtnemer garandeert dat gedurende de contractperiode de aangeboden oplossing wordt onderhouden, ondersteund en doorontwikkeld.
9.4	Definities: Webshop: Een webshop is een website waarop producten kunnen worden aangekocht. De website is uitgerust met mogelijkheden om online door een productencatalogus te bladeren, artikelen toe te voegen aan een virtuele winkelwagen. Persoonlijke webshop: Een persoonlijke webshop is een afgeschermd bedrijfsspecifieke webshop, ingericht naar de wensen van de opdrachtgever. Per functiegroep kan worden ingesteld welke bedrijfskleding, persoonlijke beschermingsmiddelen en schoenen zichtbaar mogen zijn en in welke hoeveelheid per artikel besteld mag worden. Een beperkt aantal aangewezen medewerkers van opdrachtgever kunnen bestellingen doen (de beheerders) en deze bestellingen accorderen en vrijgeven.
9.5	Na gunning dient opdrachtnemer een persoonlijke webshop in te richten. De inrichting van de persoonlijke webshop, met het uitgevraagde assortiment, moet gereed zijn binnen vier vijf weken na gunning zodat de gemeente vanaf 1 januari via de webshop kan bestellen. Voor livegang dient de webshop minimaal twee keer ter beoordeling gepresenteerd te worden aan de gemeente. Het rapportagegedeelte van de webshop is in de eerste maand van de overeenkomst ingericht en afgerond.
9.6	Opdrachtnemer informeert de gemeente bij storingen. Wanneer het online webshop niet gebruikt kan worden, biedt de opdrachtnemer een alternatieve bestelprocedure aan. De bestelhistorie in het online bestelsysteem moet te allen tijde actueel zijn. Na een eventuele storing dient dit ook verwerkt te worden.
9.7	Een beperkt aantal aangewezen medewerkers van de gemeente (de beheerders) kan inloggen met zijn eigen account. Opdrachtnemer geeft de beheerders van de gemeente een introductie en stelt een digitale handleiding beschikbaar op de inlogpagina.
9.8	Enkel door de gemeente vooraf aangewezen personen kunnen rechten aanvragen voor (nieuwe) beheerders in de persoonlijke webshop bij opdrachtnemer.
9.9	Opdrachtnemer dient het assortiment uit bijlage 'Overzicht en beschrijving Artikelenlijst', de productenlijst, op te nemen in de persoonlijke webshop. Voor elk artikel dient een afbeelding in kleur, beschrijving, specificaties en de prijs opgenomen te zijn in de persoonlijke webshop. Voor dit vaste assortiment geldt dat de prijzen gelijk zijn aan de prijzen in bijlage 5 'Prijzenblad' (incl. kortingen).
9.10	De inrichting van de persoonlijke webshop is op basis van functiegroep en functies/rollen. Hierover worden na gunning in overleg nadere afspraken gemaakt.

9.11	De inrichting van de webshop dient kosteloos aangepast te kunnen worden indien de gemeente daar behoefte aan heeft. Inrichting van de webshop kan pas starten na overleg met en schriftelijk akkoord van de gemeente.
9.12	In de webshop is een historie van bestellingen opgenomen. Op beheerniveau is de historie op artikel- en gebruikersniveau te raadplegen. • Aantallen per artikel uitgesplitst per gebruiker • Kostenoverzicht per artikel per gebruiker • Overzicht maten van alle gebruikers • Reinigings- en reparatiehistorie van alle gebruikers
9.13	De webshop dient 24/7, beschikbaar te zijn. De website dient toegankelijk te zijn op werkstations, laptops, tablets en smartphones. De webshop is device aware.
9.14	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de webshop en de daarin vermelde informatie.
9.15	Opdrachtnemer organiseert technisch onderhoud aan de website zodanig dat de gebruiker tijdens kantooruren daar geen hinder van ondervindt.
9.16	De beheerders van de gemeente is bevoegd wijzigingen door te voeren in de webshop: • Toevoegen of verwijderen van medewerkers • Toewijzen van een medewerkers aan een functiegroep • Standplaats van een medewerkers
9.17	De webshop moet operationeel zijn zonder het gebruik van extra software of lokale installatie.
9.18	Via de webshop kan het inkoopproces (real time) gevolgd worden; dit betekent dat een actueel stroomschema met betrekking tot het gehele bestel-, lever-, en facturatieproces. het servicepunt Facilitair dient zijn eigen bestelling real-time dient te kunnen volgen.
Nr.	Eisen servicedesk
10.1	Opdrachtnemer heeft een klantenservice die gedurende het hele jaar op werkdagen van 08.00 uur tot 17.00 uur bereikbaar is (m.u.v. zon- en feestdagen); zowel telefonisch als per e-mail (Nederlandstalig).
Nr.	Eisen klachtenafhandeling
11.1	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een adequate klachtenregistratie en afhandeling. Klachten worden door de beheerders van de gemeente aan opdrachtnemer doorgegeven.
11.2	Klachten worden binnen twee (2) werkdagen in behandeling genomen en zijn binnen vijf (5) werkdagen afgehandeld.
Nr.	Eisen producten
12.1	Alle bedrijfskleding en schoeisel dient zowel in heren- als damesassortiment geleverd te kunnen worden.
12.2	Alle artikelen moeten geleverd kunnen worden in alle verkrijgbare maten zoals aangegeven in Bijlage 6 'Overzicht en beschrijving artikelenlijst'.
12.3	Opdrachtnemer is in staat maatforcé artikelen te leveren. Wanneer een gebruiker niet binnen alle verkrijgbare Europese kledingmaten gekleed kan worden, is er sprake van maatforcé.
12.4	Opdrachtnemer dient kleding te kunnen vermaken, zoals bijvoorbeeld het inkorten van een broek of jas.

12.5	Het is opdrachtnemer niet toegestaan om gedurende de looptijd van het contract wijzigingen aan te brengen in het aangeboden assortiment. Wanneer opdrachtnemer door overmacht toch genoodzaakt is wijzigingen in het assortiment door te voeren, stelt opdrachtnemer direct de gemeente hiervan op de hoogte. De gemeente dient altijd vooraf schriftelijk goedkeuring te geven voor aanpassing(en) en/of wijziging(en) in de productenlijst voordat deze aanpassingen of wijzigingen worden doorgevoerd en artikelen worden geleverd.
12.6	Het is de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer om een volwaardig alternatief voor een zelfde prijs of goedkoper aan te dragen met dezelfde kwaliteit. Het alternatief wordt pas opgenomen in het standaardpakket van de gemeente na schriftelijke goedkeuring van de gemeente.
12.7	De artikelen zijn zo gemaakt dat die niet schuren en/ of irriteren.
12.8	Voor alle artikelen, namelijk bedrijfskleding, PBM en schoeisel geldt dat alle eventuele was-, gebruiks-, onderhouds-, en keuringsvoorschriften door opdrachtnemer digitaal aangeleverd moeten worden aan de gemeente. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actueel houden van dit dossier.
12.9	De basiskleur voor zowel de bovenkleding als onderkleding dient zo dicht mogelijk de opgegeven kleuren uit bijlage 6 'Overzicht en beschrijvingen artikelenlijst' en bijlage 8 'foto's huidige werkkleding' te benaderen. De gemeente stuurt de inschrijvers na inschrijving de documentatie omtrent het logo bijlage 7.
12.10	Opdrachtnemer accepteert ruilingen binnen een periode van 1 maand na levering mits het artikel: • Onbeschadigd is; • Voorzien is van maat/merklabelels; • Ongebruikt of slechts gepast is; • Niet speciaal op maat gemaakt is.
12.11	Opdrachtnemer dient een passende oplossing voor iedere medewerker te kunnen bieden op het gebied van bedrijfskleding en schoeisel welke ook voldoen aan de wettelijke (veiligheids)eisen. Denk hierbij aan bijvoorbeeld polyester allergieën.
Nr.	Eisen vernietiging kleding
13.1	Opdrachtnemer dient een retourproces in te richten voor overtollige en afgeschreven bedrijfskleding inclusief verwerking.
13.2	Na retourname van de bedrijfskleding dienen de logo's verwijderd en vernietigd te worden. Uiterlijk twee weken na ontvangst van de kleding ontvangt opdrachtnemer foto(s) waarop te zien is dat alle logo's verwijderd zijn. Opdrachtnemer dient een vernietigingsproces in te richten welke alleen na akkoord van de gemeente wordt geïmplementeerd. Het vernietigingscertificaat van de kleding dient zichtbaar te zijn in de portal.
13.3	Bij beëindiging van de overeenkomst worden alle gegevens naar keuze van de gemeente, binnen 2 maanden, teruggegeven en/of vernietigd/gewist na overleg met de gemeente.
Nr.	Eisen logo's / labels
14.1	De gemeente is eigenaar van de logo's en heeft het auteursrecht op deze logo's. De gemeente mag als enige beslissen over het verveelvoudigen en openbaar maken van de logo's.

14.2	Opdrachtnemer dient in staat te zijn om bedrijfskleding te voorzien van een label welke het kledingstuk uniek maakt voor de medewerker rekening houdend met privacy en veiligheid van de medewerker. De gemeente wenst over de mogelijkheden na gunning met opdrachtnemer in gesprek te gaan.
14.3	Opdrachtnemer dient in staat te zijn om logo's in ieder geval door middel van borduren en door middel van bedrukking aan te brengen, waarbij als nadrukkelijke eis geldt, dat het logo gedurende de gehele draagtijd van het kledingstuk duidelijk zichtbaar blijft (ook nadat het industrieel gewassen is).
14.4	De wijze van het aanbrengen van logo's dient geschikt te zijn voor de toepassing van het kledingstuk.
14.5	Aangebrachte labels en logo's dienen geschikt te zijn voor het gebruiksdoel, te voldoen aan gestelde veiligheidseisen en bestand te zijn tegen genoemde wijze van gebruik en reiniging.
14.6	De aan te brengen logo's dienen te voldoen aan de specificaties zoals die zijn opgenomen in Bijlage 7 'Logo's en kleuren'. Deze wordt na inschrijven aan de inschrijvers verstrekt.
14.7	De labels en logo's artikelen zijn zo gemaakt en aangebracht dat die niet schuren en/of irriteren.
14.8	In de Bijlage 6 'Overzicht en beschrijving artikelenlijst' staat per artikel vermeld of een logo vereist is. Indien niets vermeld staat, is geen logo vereist. Het produceren van een proefexemplaar van logo's vormt onderdeel van de implementatie van het contract. Pas na goedkeuring van het betreffende logo door opdrachtnemer, wordt het logo aangebracht op de betreffende kleding. Een was test kan hier eventueel een onderdeel van zijn.
14.9	Aan te brengen logo's dienen conform de op dat moment geldende wet- en regelgeving te zijn. Op het moment van publiceren van deze aanbesteding houdt dit in ieder geval in dat het oppervlak van de logo's tenminste 70 cm ² moet zijn, dit mag gecombineerd op 1 kledingstuk zoals bijv. doormiddel van een borst en een ruglogo. Dit mag ook gecombineerd worden op bijvoorbeeld een jas en broek.
14.10	Opdrachtnemer dient bij wijzigingen in wet- en regelgeving inzake logo's op bedrijfskleding, de gemeente hiervan op de hoogte stellen en in overleg te bepalen hoe de wijziging in het kledingassortiment wordt doorgevoerd.
Nr.	Eisen reiniging kleding
15.1	Voor het leveren en halen van de was voor het was proces van de kleding levert opdrachtnemer wastrolleys, deze zijn in de dienstverlening inbegrepen. Voor het halen en leveren van de was gelden onderstaande termijnen: • Maandagochtend ophalen was door opdrachtnemer op de Koog = donderdagochtend retour leveren was door opdrachtnemer op de Koog (diezelfde week). • Donderdagochtend ophalen was door opdrachtnemer op de Koog = maandagochtend retour leveren was door opdrachtnemer op de Koog (die week erop).
15.2	Persoonsgebonden kledingstukken worden herkenbaar gelabeld, doormiddel van: 1. Unieke in overleg met opdrachtnemer nader te bepalen voor de medewerker herkenbare codering; 2. Afkorting Team waar medewerker werkzaam is.

15.3	Opdrachtnemer moet bij de keuze van het reinigings- en eventueel droogproces rekening houden met de was- en reinigingsvoorschriften van het kledingstuk. De gereinigde artikelen moeten zodanig vrij zijn van was- en neutralisatiemiddel dat huidirritatie als gevolg van het reinigen niet optreedt (ISO 3758 - Textiel). Hierbij wordt de symbolencode op behandelingsetiketten en EG Richtlijn 2008/121/EG (Stofbenaming) voor etikettering van textiele artikelen gehanteerd.
15.4	Het reinigingsproces mag de artikelen niet ernstiger beschadigen of chemisch aantasten dan handelsgebruikelijk.
15.5	Vlekken en vuil moeten optimaal worden verwijderd. Vlekken die niet of moeilijk verwijderbaar zijn, worden in principe niet als klacht opgenomen. Opdrachtnemer dient op de pakbon aan te geven als en waarom de betreffende vlek niet verwijderd kon worden.
15.6	Het kleurverloop als gevolg van het was proces moet zo klein mogelijk zijn.
15.7	De kleding dient zodanig gereinigd te worden dat dit geen afbreuk doet aan de veiligheidskenmerken.
15.8	Artikelen mogen door het toegepaste reinigingsproces niet overmatig vergrauwen of krimpen. Dit ter beoordeling van de gemeente.
15.9	De middelen en inrichtingen gebruikt voor het reinigen, nabehandelen en verpakken van het wasgoed dienen te voldoen aan de geldende wettelijke bepalingen.
15.10	Voor de tekenkleding geldt dat opdrachtnemer de kleding tijdig vervangt of van een nieuwe teekwerende coating voorziet op basis van de voorschriften van de fabrikant, de teekwerendheid dient te allen tijde te zijn gewaarborgd. Indien vervanging nodig is, stelt Opdrachtnemer de gemeente hiervan tijdig op de hoogte. Deze kosten zijn in de prijs opgenomen.
15.11	Indien opdrachtnemer een artikel is kwijtgeraakt en het en niet meer terug gevonden wordt, dan ontvangt de gemeente hetzelfde artikel per omgaande kosteloos beschikbaar. Alleen aantoonbaar bij opdrachtnemer kwijtgeraakte items dienen vergoed te worden.
Nr.	Eisen reparatie kleding
16.1	Indien bij de reiniging kleine defecten aan kleding worden opgemerkt, wordt beoordeeld of deze kleding gerepareerd kan worden. Opdrachtnemer doet vervolgens een opgave van de reparatiekosten aan de gemeente. Tijdens de implementatie van deze overeenkomst wordt een grensbedrag afgesproken waarbinnen opdrachtnemer reparaties zonder overleg mag uitvoeren. Boven dat grensbedrag wordt eerst contact opgenomen met de gemeente waarna na schriftelijk akkoord de kleding wordt gerepareerd. Opdrachtnemer levert gerepareerde kleding retour op de juiste locatie.
16.2	Op locatie geconstateerde defecten worden door de gemeente aangemeld bij opdrachtnemer. Hierboven genoemd proces wordt hierbij gehanteerd.
16.3	Indien de kleding niet meer gerepareerd kan worden geeft opdrachtnemer dit door aan de gemeente. Indien gewenst bestelt de gemeente een nieuw kledingstuk.
16.4	Sluitingen (o.a. klittenband) van afzonderlijke artikelen mogen tijdens het reinigen niet zodanig in elkaar blijven haken dat deze worden beschadigd of zwaar worden belast. Indien aangegeven moeten verwijderbare harde delen in kleding en uitrusting voorafgaand aan het reinigingsproces worden verwijderd.
16.5	De wens is dat opdrachtnemer kleine kledingreparaties uit kan voeren tijdens de aanwezigheid van de passessies. Voorbeeld en hiervan zijn het inzetten van een rits, is knoop aannaaien.

Nr.	Eisen duurzaamheid
17.1	Opdrachtnemer hanteert het Besluit UPV Textiel. Opdrachtnemer moet het afvalbeheer van deze producten organiseren en betalen. Het doel is om meer en beter afgedankte textielproducten in te zamelen, te hergebruiken en te recyclen.
17.2	Opdrachtnemer zet zich maximaal in op circulariteit conform de R-ladder. Opdrachtnemer dient jaarlijks vooraf aan het strategisch contractmanagementoverleg een verbetervoorstel in op basis van de R-ladder. Dit voorstel moet concreet, realistisch en haalbaar zijn voor de gemeente. Tijdens het overleg wordt het voorstel in gezamenlijkheid besproken, het staat de gemeente vrij het voorstel wel/niet over te nemen. Zie bijlage 18 Beschrijving R-ladder