

Bijlage 7 Programma van Eisen

bij Inschrijvingsleidraad

Duurzame Bedrijfskleding
ten behoeve van Provincie Noord-Holland

Openbare Europese aanbesteding

PNH zaaknummer: 2257259

TenderNed kenmerk: 481871

Datum: 9 september 2024



Dit document bevat alle opdracht-specifieke eisen die de Aanbestedende dienst stelt aan Opdrachtnemer op de Opdracht ('Programma van Eisen' of: PVE).

1. Eisen akkoord overeenkomst documenten		
1.1	Tussen de Inschrijver, die de Opdracht gegund is, en de Provincie Noord-Holland komt na definitieve gunning een Raamovereenkomst tot stand overeenkomstig het model dat is opgenomen in Bijlage 3 van de Inschrijvingsleidraad. Nadat de Nota van Inlichtingen met antwoorden beschikbaar is gesteld geldt de laatste versie concept Raamovereenkomst als minimumeis. Na de gunning kunnen er geen wijzigingen meer worden gedaan op de laatste versie van de Concept Raamovereenkomst.	
1.2	Door in te schrijven op deze aanbesteding gaat Inschrijver akkoord met de inhoud van de Algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten (AIV) zoals opgenomen in Bijlage 4 bij de Inschrijvingsleidraad of zoals aangepast in de (laatste) Nota van Inlichtingen.	
1.3	Er geldt voor de opdrachtgever geen afnameverplichting binnen deze Raamovereenkomst.	

2. Eisen Algemeen en Commercieel		
2.1	Gehanteerde tarieven	De gehanteerde tarieven zijn in Euro's, excl. BTW
2.2	Facturatie achteraf	De facturatie vindt achteraf plaats op basis van vooraf overeengekomen prijzen, tenzij nadrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen. Opdrachtnemer geeft hierbij een onderbouwd inzicht in de totstandkoming van de kosten.
2.3	Facturatie per maand	Opdrachtnemer factureert éénmaal per maand, achteraf, gespecificeerd per kostenplaats aan de Provincie Noord-Holland.
2.4	Versturen Facturatie	Opdrachtnemer stuurt facturen onder vermelding van het opdrachtnummer digitaal naar crediteuren@noord-holland.nl . Facturen zonder opdrachtnummer worden niet in behandeling genomen. Opdrachtnemer kan uitsluitend factureren na levering en acceptatie van de prestatie (dienst/product) door de Opdrachtgever.
2.5	Accountmanager	Opdrachtgever krijgt een vaste beslissingsbevoegde contactpersoon (accountmanager) bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de Raamovereenkomst en de uitvoering van de opdracht. Deze contactpersoon dient tijdens kantooruren telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen twee werkdagen inhoudelijk reageert op e-mail, telefonisch contact en/of voicemailberichten.
2.6	Vervanging accountmanager	Opdrachtgever krijgt, indien de vaste contactpersoon (accountmanager) langer dan vijf werkdagen afwezig is, een vaste gelijkwaardige vervangend beslissingsbevoegde contactpersoon bij opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de Raamovereenkomst en de uitvoering van de Opdracht. Aan de bereikbaarheid van deze vervangende contactpersoon worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan die van de vaste contactpersoon.

3. Eisen uitvoering Opdracht		
3.1	Aflevertijd	Leveringen vinden plaats op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur en in overleg met Opdrachtgever. Indien de leveringen wegens omstandigheden andere eisen vereist, zal hier onderlinge afstemming over plaats vinden.
3.2	Deelleveringen	Deelleveringen dienen, met het oog op zo min mogelijk milieubelastende transportbewegingen, zoveel als mogelijk te worden vermeden. Dit vergt een goede planning en een zorgvuldige afstemming gedurende de gehele contractperiode met Opdrachtgever.
3.3	Foutieve of beschadigde kleding	Bij een foutieve, niet werkend en/of beschadigde kleding dient Opdrachtnemer binnen maximaal 5 werkdagen te zorgen voor Reparatie, nieuwe levering of een (tijdelijke) oplossing.
3.4	Afleverlocaties	In het nieuw in te richten bestelprogramma dienen de volgende locaties opgenomen te worden: Heerhugowaard Galileistraat 77 1704 SE Heerhugowaard,

		Hoofddorp Kruisweg 751 2132 NE Hoofddorp en Haarlem Wagenmakerslaan 3 2012 DJ Haarlem als standaard leveradressen. Daarnaast geeft Opdrachtgever de mogelijkheid om op een specifiek adres binnen Nederland te bezorgen. De besteller geeft daarbij het bezorgadres aan. Hiervoor moet expliciet toestemming gegeven worden door de sectormanager van de Gebruiker.
3.5	Leverbaarheid	Indien een item niet beschikbaar, tijdelijk niet beschikbaar of later leverbaar is, treedt de Opdrachtnemer met de besteller in overleg over de mogelijkheden en aangepaste aanpak.
3.6	Levertijden	De maximale levertijd voor een artikel is 10 werkdagen, de Maatpakken zijn hierbij uitgezonderd.
3.7	Niet leverbaar	Als een artikel niet meer leverbaar is informeert de Opdrachtnemer de besteller en contractmanager tijdig. Van de Opdrachtnemer wordt een proactieve houding verwacht.
3.8	Bezorging	Iedere bestelling wordt apart gelabeld naar de besteller gestuurd voorzien van de naam van de besteller/Gebruiker.
3.9	Reparatie	Opdrachtnemer is bereid en in staat bestaande (ook van vorige leveranciers) en nieuwe kleding op verzoek van de Provincie Noord-Holland te vermaken en te repareren. Na reparatie/vermaken moet de kleding nog steeds voldoen aan de gestelde specificaties.
3.10	Normering	Opdrachtnemer houdt te allen tijde bij het vermaken van kledingstukken rekening met de veiligheidsaspecten en NEN -EN ISO Normering. De NEN-EN ISO Normering en veiligheidsaspecten moeten ook na vermaken intact blijven.
3.11	Kosten	Wanneer reparatie van een kledingstuk duurder is dan het bestellen van een nieuw artikel laat Opdrachtnemer dit aan de contractmanager van de Provincie Noord-Holland weten. De Provincie Noord-Holland kan dan de keus maken het artikel nieuw te bestellen en niet te laten repareren. De aangeboden prijzen rondom het repareren van kleding dient marktconform te zijn.
3.12	Passessie	De Opdrachtnemer biedt een passessie aan op locatie of de paslocatie heeft een maximale afstand van 80 km enkele reis vanaf Haarlem. De Opdrachtnemer richt de passessie zo in dat het slechts één sessie is voor alle items die de werknemer benodigd heeft.
3.13	Logo's	Logo's dienen te voldoen aan Bijlage 9 en fiscale eisen van de belastingdienst. Van de geretourneerde kleding die niet opnieuw ingezet kan worden, dienen de logo's verwijderd te worden. De logo's dienen op een uniforme plek geplaatst worden.

4. Assortiment		
4.1	Maten	Opdrachtnemer dient het assortiment te kunnen leveren in de maten XS t/m 8XL.
4.2	Maatwerk	Bedrijfskleding die apart geproduceerd wordt volgens een uniek patroon, is maatforcé kleding. Deze artikelen vallen niet binnen de standaard matenrange van XS t/m 8XL, en buiten de criteria voor het vermaken van voorraadartikelen. De maatgegevens blijven eigendom van de Opdrachtgever en worden aan het eind van de contractperiode ter beschikking gesteld.
4.3	Assortiment	Opdrachtnemer is zich ervan bewust dat de Provincie Noord-Holland te allen tijde artikelen kan toevoegen of weghalen uit het overeengekomen assortiment.
4.4	Kwaliteit	Opdrachtnemer garandeert een goede kwaliteit op het gebied van de pasvorm, het model, de uitstraling, het draagcomfort, de materiaalkeuze, de functionaliteit en de technische specificaties van schoeisel. Onder kwaliteit verstaat Opdrachtgever dat de artikelen maatvast, kleurvast, comfortabel zit en de afgesproken materialen worden gebruikt.

4.5	Kwaliteit schoeisel	Opdrachtnemer geeft een garantie op het geleverde schoeisel van ten minste 6 maanden bij gebruik tijdens werkzaamheden en maakt dit per artikel kenbaar aan de Provincie Noord-Holland. Mocht een schoen binnen deze reguliere periode kapotgaan bij normaal gebruik, dan dient Opdrachtnemer dit artikel kosteloos te herstellen en indien niet mogelijk, te vervangen.
-----	----------------------------	--

5. Eisen bestelprogramma en webshop		
5.1	Inrichten bestelprogramma	In overleg met de provincie wordt een bestelprogramma ingericht voor de diverse groepen bestellers. Per besteller wordt een digitale kledingkast aangemaakt, waarin met het maximumaantal te bestellen materialen rekening gehouden wordt
5.2	Inrichten bestelprogramma	De Opdrachtnemer richt een retoursysteem in, waarmee de besteller het oude item (ook van vorige leveranciers) kan retourneren en nieuwe kan bestellen. Het dient ook mogelijk te zijn voor de Gebruiker om aan te tonen dat het oude item versleten/kapot is, zodat een nieuw item kan worden besteld. Het oude item dient altijd ingeleverd te worden. De Opdrachtnemer verzorgt de administratie hiervan. De retourstroom dient op zijn minst duurzaam te zijn.
5.3	Webshop	De webshop dient beschikbaar te zijn op werkdagen van 8.30 uur tot 17:00 uur.
5.4	Kleding punten	Iedere Gebruiker heeft afhankelijk van zijn functie een puntentegoed. De Opdrachtnemer stelt in het bestelportal het puntenlimiet in.
5.5	Webbased service	De bestelportal wordt aangeboden als een SAAS dienst. De applicatie/webportaal wordt door (of voor) Opdrachtnemer beheerd. Opdrachtnemer stelt de applicatie/webportaal via internet beschikbaar voor door Opdrachtgever geautoriseerde gebruikers.
5.6	Browser	Opdrachtnemer stelt de applicatie via het worldwideweb beschikbaar voor toegang door Opdrachtgever en Gebruikers. Alle functionaliteit en informatie (content) is toegankelijk via de meest gangbare webbrowsers, ten minste zijn dit: • Microsoft Edge • Google chrome • Safari • Firefox De applicatie werkt zonder installatie van plugins of extensies in de browser.
5.7	Gebruikerstoegang	Opdrachtgever heeft een voorkeur om het beheer van identiteiten die mogen bestellen te laten verlopen via de provinciale identiteitsprovider, thans Microsoft Entra ID (voorheen Azure Active Directory genoemd). Dit betekent dat aanbieder via een standaard koppeling, de accounts die mogen bestellen ophaalt en valideert tegen de provinciale identiteitsprovider.
5.8	Data-opslag binnen EER	Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de Overeenkomst data van PNH die in de Bestelportal te allen tijde binnen de Europese Gemeenschappelijke Ruimte (EER) opgeslagen en bewaard wordt.
5.9	Nederlandstalig	De gebruikersinterface van de aangeboden Applicatie is volledig Nederlandstalig. Productomschrijvingen zijn in de Nederlandse taal beschikbaar.
5.10	Beëindiging	Bij inschrijving dient inschrijver een exitplan mee te leveren. Daarmee geeft de inschrijver aan hoe zij bij het beëindigen van de Overeenkomst omgaat met het overdragen en vernietigen van de dienst/data.

6. Eisen klantenservice en afhandeling klachten		
6.1	Klantenservice	Opdrachtnemer beschikt over een klantenservice, die ten minste telefonisch (geen betaalde informatienummers) en per e-mail bereikbaar is op werkdagen van 09.00 uur tot 17.00 uur. Deze klantenservice dient te beschikken over voldoende capaciteit, faciliteiten en bevoegdheden om ook daadwerkelijk klachten af te kunnen handelen, informatie te kunnen verstrekken over bijvoorbeeld aanvullende dienstverlening, etc.
6.2	Klachten	Klachten worden binnen twee (2) werkdagen in behandeling genomen en zijn binnen vijf (5) werkdagen afgehandeld. De registratie van klachten maakt onderdeel uit van de managementrapportage.

7. Eisen aan de dienstverlening overig		
7.1	Wet- en regelgeving	Opdrachtnemer voldoet gedurende de gehele contractperiode- voor alle te leveren diensten- aan de geldende wet- en regelgeving. Indien er voor de dienstverlening gedurende de contractperiode aanvullende wettelijke eisen worden gesteld, brengen Opdrachtgever en Opdrachtnemer elkaar zo spoedig mogelijk op de hoogte.

7.2	Nederlandse taal	Voor de uitvoering van de opdracht in te zetten medewerkers dienen de Nederlandse taal machtig te zijn. De door Opdrachtnemer op te stellen documenten worden in de Nederlandse taal opgesteld, tenzij anders overeengekomen met Opdrachtgever.
7.3	Minimale opdrachtwaarde	Opdrachten kennen geen minimale waarde.

8. Eisen KPI's managementinformatie, rapportage en communicatie		
8.1	Overlegstructuur	Opdrachtnemer zet de volgende overlegstructuur op voor de duur van de Raamovereenkomst: - één keer per kwartaal periodiek overleg over de uitvoering van de Raamovereenkomst - Overleg (1x per jaar) met de accountmanager (evaluatie en duurzaamheid).
8.2	Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's)	Opdrachtgever meet de prestaties van Opdrachtnemer middels Kritieke prestatie indicatoren (Kpi) zoals hierna beschreven in de eisen 8.4 en 8.5. Het niet voldoen aan deze indicatoren kan (uiteindelijk) één van de redenen zijn van tussentijdse opzegging van de Raamovereenkomst, indien Opdrachtgever vaststelt dat geen verbetering naar tevredenheid optreedt. Zie paragraaf 3.3 in de (concept) Raamovereenkomst. Prestaties worden jaarlijks gemeten tijdens het jaarlijks evaluatiegesprek. Wanneer eerder niet een voldoende wordt geleverd wordt niet gewacht tot het jaarlijkse gesprek.
8.3	Hersteltijd	Waar de Kpi's niet worden gehaald, krijgt Opdrachtnemer de kans deze te herstellen binnen een redelijke termijn. Deze termijn is afhankelijk van de soort en mate van overtreden en de hersteltijd die dat met zich meebrengt. Partijen treden in overleg op welke termijn herstel plaats dient te vinden. Daarnaast stelt Opdrachtnemer een verbeterplan op met daarin SMART verbetermaatregelen en opvolgingsafspraken om tekortkomingen te herstellen dan wel in de toekomst te voorkomen.
8.4	KPI 1 "afspraken en planning "	Opdrachtnemer zorgt voor goede levering van diensten aan Opdrachtgever. Dit doet zij door in ieder geval te zorgen voor: - levering van alle type producten die voldoen aan de gestelde eisen, zoals draagcomfort en representativiteit; - een pro-actieve houding in leveringen en service, waaronder planning en levertijden; - regie functie op bestel- en retourproces. Dit wordt jaarlijks gemeten tijdens de evaluatiegesprekken waarbij de Opdrachtgever dit beoordeelt of voldaan wordt aan de indicatoren.
8.5	KPI 2 "Duurzaamheid "	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat gehouden wordt aan het aangeboden in gunningscriteria Gc2 en Gc3: - percentage post-consumer materialen inclusief bewijsmateriaal - de mate van inzet op de R-ladder Dit wordt jaarlijks gemeten tijdens de evaluatiegesprekken waarbij de Opdrachtgever dit beoordeelt of voldaan wordt aan de indicatoren.
8.6	KPI Rapportage	Van de evaluatiegesprekken maakt Opdrachtgever een verslag op basis van onder andere de KPI's (8.4 en 8.5). Dit verslag wordt verstuurd naar Opdrachtnemer die hier akkoord op geeft.
8.7	Managementrapportage	Opdrachtnemer rapporteert over: • het voldoen aan de KPI's die voortvloeien uit de gunningscriteria; • het aantal bestelde artikelen en bewijzen van innames/ retourstromen per persoon en gebruikersgroep; • daarnaast wil Opdrachtgever een overzicht van de reparaties, de kosten en de reparatieduur; • klachtenoverzicht (zie 3.12) is tevens onderdeel van de managementrapportage; • trends, ontwikkelingen en verbeteringen rondom de circulariteit van de kledingpakketten; • aanleveren van verklaring schadelijke stoffen (zie eis 6.2) en

		• een jaarlijkse update van het exitplan. Deze rapportage wordt twee weken voor het evaluatiegesprek aangeleverd of wanneer Opdrachtgever dit vraagt.
--	--	--

9. Eisen Duurzaamheid		
9.1	Emissie loze logistiek	Voor de logistiek worden minimaal emissie loze voertuigen toegepast. Onder logistiek verstaat Opdrachtgever in deze context: al het transport van Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
9.2	Schadelijke stoffen	De hoeveelheden schadelijke stoffen in de kleding overschrijden niet de limietwaarden zoals opgenomen in het Öko-Tex 100 label. OEKO-TEX® STANDARD 100 (of gelijkwaardig). De limietwaarden zijn te vinden: https://www.oeko-tex.com/en/manufacturers/test_criteria/limit_values/limit_values.html . U dient dit aan te tonen middels certificaten. Deze dienen te worden meegeleverd bij de draagproef. We verwachten dat de aan de gestelde criteria van de uitgebreide producenten verantwoordelijkheid textiel (UPV voldoet).
9.3	Vervoer	De maximale reisafstand vanuit het distributiepunt naar Haarlem mag maximaal 80 kilometer enkele reis zijn. Wij streven ernaar zo min mogelijk kilometers te maken en bestelling zo veel mogelijk te bundelen.
9.4	Verpakking	Opdrachtnemer minimaliseert de hoeveelheid verpakkingsmateriaal. Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan. Wanneer niet-biobased kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Bij deze eis gaat het om materiaal dat afkomstig is van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (post-consumer fase). Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet de inschrijver dit onderbouwd toelichten. Maak indien mogelijk gebruik van herbruikbaar verpakkingsmateriaal, bijvoorbeeld een wisselkrat.

10. Eisen persoonlijke beschermingsmiddelen		
10.1	Schoeisel	Het door Opdrachtnemer aangeboden schoeisel voldoet en blijft gedurende de uitvoering van de Raamovereenkomst voldoen aan de van toepassing zijnde Europese en Nederlandse wetgeving en richtlijnen, tenzij de Provincie Noord-Holland aangeeft hiervan af te wijken. Het schoeisel voldoet daarnaast minimaal aan de veiligheidsnorm S3 of gelijkwaardig. Uitzondering S1 schoenen en nette schoenen voor de facilitaire Gebruikers.
10.2	Certificering	De door de Inschrijver aangeboden kleding en PBM dienen geschikt te zijn voor het doel en de werkzaamheden waarvoor zij worden aangeschaft en dienen te voldoen aan alle geldende Europese en/of Nederlandse voorschriften, normen, bepalingen, richtlijnen en wetten. Daarnaast dienen ze te voldoen aan alle op de inschrijfdatum bekende toekomstige voorschriften, normen, bepalingen, richtlijnen en wetten. De kleding heeft minimaal een CE-markering en voldoet aan EN ISO 13688 norm.
10.3	Oranje kleding	• Die wordt gedragen als kleding aan het bovenlichaam dient minimaal te voldoen aan de NEN-EN-ISO 20471, klasse 3. • Signaalkleding die wordt gedragen aan het onderlichaam, zonder signaalkleding voor het bovenlichaam, dient minimaal te voldoen aan de NEN-EN-ISO 20471, klasse 2.
10.4	Europese verordening	Alle aangeboden PBM dienen te voldoen aan de Europese verordening 2016-425
10.5	Gehoorbescherming	De door de Inschrijver aangeboden gehoorbescherming dient EN 352 met daarin de gangbare onderverdeling geklasseerd te zijn.
10.6	Redvesten	Aangeboden redvesten dienen te voldoen aan 150N en 275N