

Nr.	Algemene eisen
1.	De modellen, kleuren en kwaliteit van de bedrijfskleding bij levering, dienen gedurende de gehele contractperiode hetzelfde te zijn. Daarnaast moet de kleding die daadwerkelijk geleverd wordt identiek zijn aan het bij inschrijving aangeboden kledingpakket (en wat tijdens de draagproef is beoordeeld).
2.	Indien opdrachtnemer wijzigingen in het kledingassortiment wil doorvoeren, dan dient dit in overleg met Opdrachtgever te gebeuren. Wijzigingen in het kledingassortiment zijn slechts toegestaan na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever, op basis van aangeleverde samples.
3.	Een wijziging in het kledingassortiment mag niet leiden tot prijsverhogingen en dient te allen tijde te blijven voldoen aan alle eisen, waaronder kwaliteit, levertijden en overige contractuele voorwaarden.
4.	Opdrachtnemer levert jaarlijks de catalogussen aan van de bedrijfskleding en persoonlijke beschermingsmiddelen.
5.	Opdrachtnemer levert geen producten uit met tekortkomingen.

Nr.	Matenscala & passessies
6.	Het samengestelde kledingpakket dient zowel heren- als vrouwenmodellen te bevatten, zodat alle medewerkers passende bedrijfskleding krijgen die voldoet aan de gestelde eisen voor pasvorm, comfort en representativiteit.
7.	Opdrachtnemer dient voor het samengestelde kledingpakket de maten XS t/m 5XL (internationale maatvoering) te leveren. De maatvoering moet overeen komen met de Europese maatvoering voor heren en vrouwen.
8.	De maatvoering dient gedurende gehele looptijd van de Raamovereenkomst consistent te zijn.
9.	Indien de maatvoering onverhoopt wijzigt stelt opdrachtnemer de opdrachtgever direct schriftelijk op de hoogte, met mogelijke passessies als gevolg op locatie van opdrachtgever en voor rekening van opdrachtnemer.
10.	Bij start van de implementatie van de Raamovereenkomst dient een passessie plaats te vinden. Tijdens de passessie worden de maten per medewerker van opdrachtgever door een vakkundig medewerker van opdrachtnemer opgemeten en wordt bepaald welke maat per artikel moet worden gehanteerd. De tijdens deze passessie verzamelde gegevens worden door opdrachtnemer ingevoerd in het kledingmanagementsysteem, en in het systeem gekoppeld aan de betreffende medewerker. Voor deze passessie mogen geen extra kosten in rekening worden gebracht.
11.	Passessies vinden plaats op de door opdrachtgever aangegeven locatie(s). Opdrachtgever stelt ruimtes beschikbaar om bedrijfskleding en schoeisel te laten passen. Wanneer opdrachtnemer een vestiging heeft binnen de gemeentegrenzen van Veendam, kan een passessie ook bij opdrachtnemer plaatsvinden. Opdrachtgever bepaalt te allen tijde de locatie van de passessie(s).
12.	Opdrachtnemer is in staat en bereid om tijdens de duur van de Raamovereenkomst kosteloos meerdere passessies te verzorgen op locatie van opdrachtgever. Passessies dienen op ieder moment te kunnen worden ingepland, in samenspraak met opdrachtgever.
13.	Nieuwe medewerkers moeten binnen twee (2) weken na aanmelding kunnen passen.
14.	Bij wijzigingen in het kledingassortiment of bij de introductie van een nieuwe kledinglijn door opdrachtnemer moet te allen tijde een passessie kunnen plaatsvinden op locatie van de opdrachtgever. Deze passessie dient binnen twee (2) weken na aankondiging ingepland en kosteloos te worden uitgevoerd.

Nr.	Herkenbaarheid van de bedrijfskleding
15.	Voor alle artikelen die door de opdrachtnemer worden aangeboden, geldt dat de afzonderlijke artikelen op elkaar zijn afgestemd zodat het totaal van de artikelen er verzorgd uitziet en oogt als één geheel.
16.	Opdrachtnemer dient de bedrijfskleding conform wet- en regelgeving (waaronder de normen van de belastingdienst) te voorzien van het logo van de gemeente Veendam. Tijdens de implementatiefase worden de plaatsing van teksten en logo's op de kleding afgestemd met Opdrachtgever. Het moet daarnaast mogelijk zijn om meerdere logo's op één kledingstuk te plaatsen.
17.	Alleen van toepassing voor perceel 2 BOA-kleding dient volledig te voldoen aan de actuele voorschriften van de VNG (Modeluniform Gemeentelijke Handhaver Openbare Ruimte) en hierop aantoonbaar te zijn afgestemd.
18.	Alleen van toepassing voor perceel 2 Opdrachtnemer is verplicht om wijzigingen en aanvullingen in de voorschriften van de VNG met betrekking tot BOA-kleding gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst te implementeren, zonder dat dit leidt tot meerkosten voor Opdrachtgever.
19.	De specificaties van de verschillende typen logo's worden na definitieve gunning beschikbaar gesteld aan Opdrachtnemer.
20.	Opdrachtnemer dient gedurende de implementatiefase van de Raamovereenkomst een proefexemplaar van het logo aan te leveren dat door Opdrachtgever moet worden goedgekeurd. Kosten voor het maken, en aanleveren en eventueel aanpassen van de logo's zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
21.	Opdrachtnemer verklaart dat alle aangebrachte logo's en insignes de volgende eigenschappen bezitten: <ul style="list-style-type: none"> • Wasbestendig op basis van de onderhoudsvoorschriften van de betreffende bedrijfskleding; • Kleurecht/ vast; • Duurzaam bevestigd.
22.	Opdrachtnemer garandeert dat de logo's bij normaal gebruik en onderhoud volgens het voorschrift herkenbaar en intact blijven gedurende de volledige gebruiksduur van het kledingstuk.
23.	Opdrachtnemer is verplicht om alle logo's, emblemen en overige uiterlijke herkenningstekens die verwijzen naar de Gemeente en handhaving/ BOA-kleding te verwijderen van de ingezamelde versleten en afgedankte kleding. Dit ter voorkoming van misbruik of verwarring. De opdrachtnemer dient de ingezamelde kleding vervolgens op een zo duurzaam mogelijke wijze te recyclen en/of hergebruiken.
24.	De bedrijfskleding mag niet lijken op die van andere geüniformeerde overheidsdienaren (politie, krijgsmacht en brandweer). De kleding dient dus voldoende af te wijken.

Nr.	Kwaliteit, materiaalkeuze en draagcomfort
25.	Opdrachtnemer garandeert dat de artikelen minimaal voldoen aan alle daar in bijlage L gestelde specificaties, normeringseisen en additionele beschermingseisen en dienen tevens te voldoen aan de laatst geldende normen als ISO, CE, NEN enz. De van toepassing zijnde ISO- en NEN-normeringen zijn opgenomen in de kledingspecificatie (bijlage L).
26.	De bedrijfskleding dient bestand te zijn tegen de verschillende weersinvloeden in Nederland en tegen normale slijtage bij dagelijks gebruik.
27.	Opdrachtnemer garandeert dat alle door opdrachtnemer geleverde artikelen nieuw zijn.
28.	De verwachte levensduur van de bedrijfskleding bij normaal gebruik is minimaal twee (2) jaar.

29.	De hoeveelheden schadelijke stoffen in de te leveren artikelen overschrijven niet de limietwaarden zoals opgenomen in de OEKO-TEX® STANDARD 100.
30.	De bedrijfskleding moet worden voorzien van labels met de maat, was-/onderhoudsinstructie en de samenstelling. De labels mogen geen irritatie veroorzaken.
31.	Het wasvoorschrift impliceert dat de bedrijfskleding krimpvrij en kleurvast is (ook bij gecombineerde stoffen) gedurende de levensduur van het product, indien wordt voldaan aan de wasvoorschriften. Dit geldt ook voor aangebrachte borduringen, (reflecterende) sealembelen, etc.
32.	Breisels en weefsels dienen een regelmatig uiterlijk te hebben. Er mogen geen losse steken in voorkomen.
33.	Weeffouten mogen niet voorkomen in de materialen, geen gebruik van verschillende richtingen van één soort stof in een kledingstof. Dit in verband met verschillen na het wassen en de pasvorm.
34.	Er mag geen roestvorming of een minder goede sluiting ontstaan.
35.	Er mogen geen steekfouten in de stiksels voorkomen. Het stikwerk is van goede kwaliteit.
36.	Stiksels mogen geen spanningen of trekkingen veroorzaken, ook niet na herhaaldelijk reinigen.
37.	Alle aangebrachte borduringen, (reflecterende) sealembelen, enz. zijn tenminste wasbestendig op basis van de onderhoudsvoorschriften van de betreffende kleding en kleurecht.
38.	De kleding wordt aangeboden in de kleurstelling zoals aangegeven in de kledingspecificatie (bijlage L).
39.	Het is een belangrijke voorwaarde dat de bedrijfskleding draagcomfort biedt aan de gebruiker, ook bij warme, koude en natte omstandigheden. Speciale aandacht wordt daarom ook gevraagd voor ademende en waterdichte en afstotende eigenschappen. Huidirritaties door schuren van kleding bij bijvoorbeeld zweten of door gebruik van synthetische stoffen of chemische wasprocedures moeten worden voorkomen. Mogelijke alternatieve stoffen of wasprocedures dienen hiervoor te worden aangereikt. Opdrachtnemer verklaart in verband met het gewenste draagcomfort kleding te leveren die; <ol style="list-style-type: none"> a. Comfortabel draagbaar is in verschillende werksituaties; b. Met een goede pasvorm d.m.v. een uitgebreide matenrange; c. Met goed sluitende naden c.q. seals (lassen); d. Met een goede afwerking aan de binnenzijde; e. Geen schurende en/of irriterende plekken aan de binnenzijde; f. Geen losse details (lussen) aan buitenzijde waardoor kleding blijft haken of waarlangs de kleding schuurt.
40.	In geval van brede ontevredenheid van de medewerkers over het draagcomfort, zal opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever alternatieve kleding aanbieden, zonder dat de alternatieven leiden tot meerkosten.
41.	Voor zover geen nadere omschrijving van eisen aan de artikelen is gegeven, dienen deze zaken in ieder geval te voldoen aan de milieu- en Arbo-eisen die voor deze artikelen zijn gesteld.
42.	<u>Alleen van toepassing voor perceel 1</u> Standaard werkkleding moet bestendig zijn tegen teken.
43.	<u>Alleen van toepassing voor perceel 1</u> Werkkleding voor de technische zwembadmedewerkers moet bestendig zijn tegen chemicaliën zoals chloor.
44.	<u>Alleen van toepassing voor perceel 1</u> Handschoenen moeten bestand zijn tegen chemicaliën, brandwerend zijn en bescherming bieden tegen injectienaalden.

Nr.	Persoonlijke beschermingsmiddelen
45.	Opdrachtnemer beschikt over voldoende technische deskundigheid betreffende de persoonlijke beschermingsmiddelen en artikelen en adviseert op verzoek, kosteloos het personeel van opdrachtgever.
46.	De artikelen met een gespecificeerde norm voldoen aan de Europese verordening 2016-425 betreffende PBM.

Nr.	Kledingmanagement systeem
47.	De kledingartikelen dienen besteld te kunnen worden via een online afgeschermd kledingmanagement systeem met enkel de kleding van het vastgestelde kledingpakket, welke door de medewerkers van opdrachtgever benaderd kan worden. Opdrachtgever wil via dit systeem direct orders kunnen plaatsen bij de leverancier. Alleen de door de opdrachtgever aangewezen medewerkers zijn bevoegd om bestellingen te plaatsen namens de gemeente. De namen van deze bevoegde medewerkers worden na gunning met opdrachtnemer gedeeld voor het aanmaken van accounts.
48.	Het systeem dient per medewerker inzichtelijk te maken welke kleding inclusief maten voor een specifieke medewerker besteld kunnen worden. Daarnaast moet het systeem rapportages kunnen geven omtrent de bestelde kleding, per afdeling, per medewerker en een totaal overzicht van de jaarlijkse aanschaf.
49.	Het systeem moet meerdere accounts (licenties) per discipline ondersteunen.
50.	De digitale webwinkel is webbased en 24/7 bereikbaar. Opdrachtgever behoeft geen nieuwe software te installeren om volledig gebruik te kunnen maken van de digitale webwinkel.
51.	Het bestelsysteem moet volledig responsive zijn. Dit betekent dat de portal op zowel desktop, tablet als mobiel goed moet werken.
52.	Het kledingmanagement systeem moet beveiligd zijn, is niet toegankelijk voor derden en is alleen te benaderen via unieke en alleen bij bestellers zelf bekende inloggegevens.
53.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen, beveiligen en onderhouden van het kledingmanagementsysteem.
54.	Het kledingmanagement systeem dient in Nederlandse taal te zijn.
55.	Het kledingmanagementsysteem biedt de mogelijkheid tot bestellen op medewerker niveau, beheren en managen in één totaalconcept.
56.	De bestellers van opdrachtgever kunnen zelf nieuwe medewerkers toevoegen of personen uit het systeem verwijderen.
57.	In het kledingmanagement systeem kunnen bulk bestellingen geplaatst worden.
58.	De volgende informatie wordt per artikel in het kledingmanagement weergegeven: <ul style="list-style-type: none"> • Artikelnaam en nummer; • Foto van het artikel (in de juiste kleur); • Korte omschrijving van het artikel met de belangrijkste kenmerken; • Materiaal, kleur en normering; • Beschikbare maten, weergegeven in standaard Europese maten; • Prijs in euro's (€).
59.	Er dient vaste (factuur /aflever) informatie van opdrachtgever in het systeem aangebracht te zijn.
60.	Bij iedere bestelling wordt een unieke ordernummer aangemaakt en vermeld op de pakbon en factuur.

Nr.	Facturering en leveringen
61.	Levering geschiedt uitsluitend na ontvangst van een bestelopdracht van opdrachtgever.
62.	Opdrachtnemer levert alle bestellingen, ongeacht de ordergrootte, zonder order- en of bezorgkosten DDP af op het adres: Industrieweg 8 te Veendam. Op verzoek van opdrachtgever moet het mogelijk zijn om op meerdere en/of andere afleveradressen te

	leveren, zonder dat dit leidt tot extra kosten.
63.	Bestelde artikelen moeten op werkdagen tijdens kantooruren (07:30 uur – 16:00 uur) worden afgeleverd op het afleveradres zoals vermeld in eis 62.
64.	Opdrachtnemer garandeert dat de uitgevraagde kledingartikelen bij hem steeds op voorraad zijn.
65.	Opdrachtnemer garandeert dat de uitgevraagde kledingartikelen welk van een etiket met naam en/of van het logo moet worden voorzien, binnen vijf (5) werkdagen op het adres van opdrachtgever worden afgeleverd.
66.	Opdrachtnemer garandeert dat de niet standaard uitgevraagde kledingartikelen (buiten het kernassortiment) binnen vijftien (15) werkdagen op het adres van opdrachtgever worden afgeleverd.
67.	Indien een product incidenteel niet leverbaar is binnen de in eis 65 en 66 genoemde termijnen, informeert opdrachtnemer de besteller binnen 48 uur na het plaatsen van de bestelling, over de datum waarop het betreffende artikel wordt afgeleverd.
68.	Indien de levertijd van het artikel meer dan tien (10) werkdagen bovenop de reguliere levertijd bedraagt, zorgt opdrachtnemer voor een alternatief van gelijke kwaliteit en prijs. Duurdere alternatieven zijn niet toegestaan. Opdrachtgever bepaalt of het alternatief geschikt is. Opdrachtnemer factureert/ levert pas wanneer het alternatief geschikt bevonden is door opdrachtgever.
69.	Opdrachtnemer dient bij iedere aflevering een pakbon mee te zenden met vermelding van het product, artikelnummer, het aantal en het ordernummer van opdrachtgever.
70.	Leveringen zijn naar behoren verpakt en op naam gesteld van de persoon die de bestelling heeft geplaatst.
71.	De artikelen worden per drager verpakt. De artikelen dienen in een zodanige verpakking te worden afgeleverd, dat deze ook gebruikt kan worden voor eventuele retourzendingen. Opdrachtnemer zal zo milieuvriendelijk mogelijke verpakkingsmateriaal gebruiken en niet meer verpakkingsmateriaal gebruiken dan noodzakelijk is.
72.	Acceptatie vindt plaats na controle van de geleverde goederen. Na acceptatie zal pas worden gefactureerd.
73.	Facturering geschiedt altijd achteraf per levering.
74.	Opdrachtnemer dient in ieder geval het volgende op de factuur te vermelden: <ul style="list-style-type: none"> a. De Gemeente Veendam, Postbus 20004, 9640 PA te Veendam b. De afdeling; c. De persoon/ personen voor wie de bedrijfskleding bestemd is; d. De omschrijving van de levering; e. Het subtotaal bedrag exclusief BTW; f. Het BTW percentage en het BTW bedrag; g. Het totaal bedrag inclusief BTW; h. Het factuurnummer; i. De factuur datum.
75.	Facturen dienen digitaal te worden ingediend via: crediteuren@veendam.nl .
76.	Artikelen die foutief zijn geleverd mogen kosteloos worden geretourneerd door opdrachtgever.
77.	Na melding van een foutieve en/of een beschadigde levering wordt het fout geleverde artikel (of artikelen) in overleg opgehaald of retour gezonden, en zorgt opdrachtnemer voor een nieuwe levering zonder dat dit leidt tot extra kosten voor opdrachtgever. De nieuwe levering dient door opdrachtnemer als spoedbestelling te worden behandeld.
78.	De prijzen staan gedurende de eerste twaalf (12) maanden van de Raamovereenkomst vast. Na het verstrijken van deze termijn mogen de prijzen jaarlijks in april door opdrachtnemer geïndexeerd worden conform het CBS indexcijfer Consumentenprijsindex (CPI) 2015=100, categorie 030000 Kleding en schoenen. De geïndexeerde prijzen worden berekend volgens

	de jaar-op-jaarmethode. De formule is: (definitief indexcijfer nieuwe jaar/ definitief indexcijfer oude jaar) * oude prijs = nieuwe prijs. De periode november tot november wordt hiervoor gehanteerd.
79.	Opdrachtnemer stelt opdrachtgever uiterlijk één (1) maand van te voren onverwijld schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de aangepaste prijzen, met een rekenkundig onderbouwd voorstel. Prijswijzigingen mogen pas worden doorgevoerd wanneer opdrachtgever daar schriftelijk akkoord voor heeft gegeven.
80.	Wijzigingen van de prijs vinden nooit met terugwerkende kracht plaats.
81.	Opdrachten die opdrachtnemer ontvangt vóór de ingangsdatum van de indexering worden gefactureerd tegen de oude prijs.
82.	De ingediende prijzen zijn op basis van franco levering op het door opdrachtgever aangegeven afleveradres. Opdrachtnemer hanteert geen drempelbedragen of toeslagen voor minimale orderwaarde, factuurkosten, verpakkingskosten enz.
83.	Voor artikelen met verschillende maten dient één prijs voor de gehele maatrange te worden ingevuld.
84.	De door opdrachtnemer aangeboden prijzen zijn exclusief BTW. De volgende kosten zijn in ieder geval inbegrepen (opsomming niet limitatief): de salariskosten, de overheadkosten als onder meer huisvesting en salariskosten van niet productief personeel, de kosten voor ondersteunend werk, de kosten voor gesprekken met de opdrachtgever, bestel- en verzendkosten die worden gemaakt ten gevolge van de Opdracht en de winst, reistijden en kosten, voorrijkosten, in te zetten hulpmiddelen, te vervangen onderdelen rekening houdend met de garantietermijn en alle bijkomende kosten. Tenzij nadrukkelijk anders is aangegeven, kunnen er geen andere kosten in rekening worden gebracht dan hetgeen is aangeboden bij de inschrijving.

Nr.	Communicatie en evaluatie
85.	De organisatie van opdrachtnemer dient van maandag t/m vrijdag van 08.00 – 17.00 uur telefonisch en per mail bereikbaar te zijn.
86.	Opdrachtnemer wijst een vaste accountmanager aan als primair aanspreekpunt voor opdrachtgever. Deze accountmanager is rechtstreeks bereikbaar via telefoon en e-mail en fungeert als coördinator voor alle communicatie en afstemming.
87.	Het contact tussen opdrachtgever en opdrachtnemer verlopen alleen via vaste contactpersonen of een tijdelijke vervanger.
88.	Opdrachtnemer en opdrachtgever evalueren minimaal één (1)-maal per jaar en indien dit nodig wordt geacht vaker. Voorafgaand aan het gesprek worden de te bespreken onderwerpen afgestemd. Opdrachtnemer zorgt voor schriftelijke verslaglegging van dit gesprek en deelt het verslag na afloop van het gesprek met opdrachtgever.
89.	Opdrachtnemer dient te beschikken over een meldpunt voor klachten. Er dient binnen 24 uur gereageerd te worden op klachten en een oplossing te worden aangedragen. Het oplossen van klachten dient binnen vier (4) werkdagen gerealiseerd te zijn.