

Bijlage 3 - Programma van Eisen

Door het indienen van de inschrijving verklaart Inschrijver/Opdrachtnemer volledig en zonder voorbehoud akkoord te gaan met, en volledig te voldoen (c.q. te kunnen voldoen) aan, alle in het Programma van Eisen gestelde eisen.

Indien er zich in het Programma van Eisen tegenstrijdigheden of onduidelijkheden bevinden, dient u hierover vragen te stellen in de vragenronde. Deze vragen zullen dan worden beantwoord in de Nota's van Inlichtingen.

1. Algemene eisen

Eis	Omschrijving
1.1	<u>Algemeen</u> Alle eisen die aan de inschrijving en leveringen die voortvloeien uit de af te sluiten overeenkomst gesteld worden, zijn van toepassing tijdens de aanbestedingsprocedure en gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst.
1.2	<u>Algemeen</u> Opdrachtnemer hanteert het in de bijlagen 2.1 en 2.2 weergegeven assortiment als kernassortiment en hanteert daarbij de daarin opgenomen specificaties van de kleding en van de arbo hulpmiddelen.
1.3	<u>Kleding</u> De artikelen dienen van goede kwaliteit te zijn en tenminste aan de gebruikelijke eisen van comfortdeugdelijkheid, veiligheid, doelmatigheid, duurzaamheid en afwerking te voldoen, respectievelijk vakbekwaam en doelmatig te zijn uitgevoerd.
1.4	<u>Kleding</u> De kleding moet eigentijds zijn en een vlot model en verschillende combinatiemogelijkheden hebben.
1.5	<u>Kleding</u> De te gebruiken kleuren dienen zoveel mogelijk overeen te komen met de momenteel in gebruik zijnde kleuren, zie de specificaties in de bijlagen 2.1 en 2.2 en de beschrijving in paragraaf 2.2.3 Inschrijvingsleidraad.
1.6	<u>Kleding</u> De kleding dient zowel 's zomers als 's winters een groot draagcomfort te hebben en tegelijk representatief zijn. Tevens moet de kleding makkelijk in onderhoud zijn en sneldrogend. De voorkeur gaat uit naar gebruik van natuurlijke materialen.
1.7	<u>Kleding</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een juiste pasvorm en consistente maatvoering. Er dient rekening gehouden te worden met variatie in lichaamsbouw en uiteenlopende maten (minimaal leverbaar in S t/m XXXL). Schoeisel dient geleverd te worden van maat 36 t/m maat 50. Aanpassingen in verband met steunzolen en/of andere hulpmiddelen dienen gedaan te kunnen worden.
1.8	Alle artikelen moeten in zowel mannen als vrouwen modellen of een aparte lijn voor vrouwen) leverbaar zijn maximaal conform prijsstelling uit bijlage 2.1 en 2.2.
1.9	<u>Kleding</u>

	Opdrachtnemer maakt gebruik van een maatsysteem en matenrange wat past bij de doelgroep. De kleding dient ook in zeer grote (brede/lange) maten geleverd of gemaakt te worden.
1.10	<u>Kleding</u> In de overzichten bijlage 2.1 en 2.1 wordt per artikel aangegeven of het artikel voorzien moet worden met het bedrijfslogo conform wet- en regelgeving. Een klein logo zal twee keer bevestigd moeten worden. Denk aan een jas waarbij het logo op de rugzijde en op de borst bevestigd moet worden (met uitzondering van de arbo artikelen waar vermeld staat 'klein logo' die ten behoeve van herkenbaarheid een logo krijgen).
1.11	<u>Kleding</u> De kleding sluit aan bij de huisstijl van opdrachtgever. Dit betekent ook dat daar waar aangegeven een artikel uitgerust moet worden met een bedrijfslogo('s). Het is aan opdrachtnemer om per artikel de wijze van bevestigen te bepalen, dusdanig dat deze duurzaam en deugdelijk bevestigd wordt.
1.12	<u>Kleding</u> Het ontwerp van het logo met kleurstijlspecificatie wordt door opdrachtgever in bruikleen aan de opdrachtnemer digitaal ter beschikking gesteld. Zie bijlage 11 voor een aantal voorbeelden van bevestiging in de huidige kledinglijn.
1.13	<u>Kleding</u> Voorafgaand aan de definitieve productie is een ontwerpproef gewenst. Fouten vallen onder verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer en kunnen financieel niet op opdrachtgever verhaald worden.
1.14	<u>Kleding</u> In sommige gevallen zal maatwerk moeten worden geleverd. De opdrachtnemer is hierbij verantwoordelijk voor het opmeten van de maten op de afgesproken locatie en voor het leveren van passende kleding.
1.15	<u>Kleding</u> Wijzigingen in het assortiment (ontwerp, product en/of mode gebonden ontwikkelingen) vinden slechts plaats na overeenstemming met de opdrachtgever. Tijdig worden veranderingen in het assortiment doorgegeven om continuïteit in leveringen te kunnen garanderen.
1.16	<u>Kleding</u> Kleding, evenals het materiaal waarvan het gemaakt is, moet functioneel en comfortabel zijn. Persoonlijke beschermingsmiddelen en beschermende kledingstukken dienen te voldoen aan de Europese richtlijnen Persoonlijke beschermingsmiddelen 89 / 686 EEG (en de daarbij behorende geharmoniseerde normen). Persoonlijke beschermingsmiddelen-arbo hulpmiddelen moeten voorzien zijn van een CE-markering.
1.17	<u>Kleding</u> Fournituren (knopen, ritsen, naaigarens e.d.) moeten voldoen aan de in de branche geldende normen ten aanzien van veiligheid, comfort en duurzaamheid. Fournituren dienen na het wassen nog alle eigenschappen te hebben waarvoor ze zijn aangebracht. Er mag geen roestvorming of een minder goede sluiting ontstaan. Alle metalen dienen nikkelvrij te zijn. De fournituren dienen een even lange levensduur te hebben als de kleding.

2. Eisen dienstverlening

Eis	Omschrijving
2.1	<u>Bestelwebsite</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen, veilig gebruiken en onderhouden van een gebruiksvriendelijke digitale bestelmodule. *Deze bestelmodule is minimaal geschikt voor het onder andere op persoonsniveau: *Beschikbaar stellen van een individuele unieke inlog naar een persoonlijke webpagina (per medewerker) met weergave van zijn/haar kledinglijn inclusief maatvoering, overzicht van het resterende en reeds besteed puntenaantal. * In de persoonlijke webpagina het slechts beschikbaar stellen van het kernassortiment uit bijlage G en vanuit deze pagina rechtstreeks online artikelen bestellen mits het resterende budget toereikend is. *Bestellingen uit de catalogus of bijlage H gaan via de contractbeheerder van opdrachtgever. Opdrachtnemer kan van medewerkers slechts bestellingen uit bijlage G verwerken via de webmodule, mits saldo van een medewerker toereikend is. *Het online inzien van facturen door contractbeheerder. *Het online inzien van informatie over artikelen, procedures, bestellingen, leveringen, samenstelling kledingpakketten en persoons- en maatgegevens door medewerker op persoonsniveau en voor contractbeheerder over alles. *Het genereren van managementrapportages.
2.2	<u>Bestelwebsite</u> De bestelwebsite moet duidelijk en overzichtelijk zijn. De site moet gebruiksvriendelijk zijn met het oog op zoeken naar artikelen en invullen van gegevens. De website dient tenminste tijdens kantoor tijden (8.00 – 17.00 uur) continu bereikbaar en bruikbaar te zijn.
2.3	<u>Bestelwebsite</u> De overeengekomen prijzen dienen door opdrachtnemer in het digitale bestelsysteem te worden opgenomen, zodat zij één op één worden overgenomen in een order.
2.4	<u>Bestelwebsite</u> De bestelmodule weigert een bestelling indien volgens opgave de gebruiker geen recht heeft om de betreffende artikelen te bestellen.
2.5	<u>Bestelwebsite</u> Opdrachtnemer garandeert de mogelijkheid om tijdens de overeenkomst wijzigingen in de bestelmodule ofwel kernassortimenten door te voeren.
2.6	<u>Bestelwebsite</u> Bestellingen dienen uitsluitend via de bestelwebsite te worden geplaatst. Een telefonische bestelling wordt niet erkend, tenzij deze door contractbeheerder van opdrachtgever wordt gedaan.
2.7	<u>Bestelwebsite</u> Van elke bestelling, ontvangt contractbeheerder van opdrachtgever een digitale orderbevestiging.
2.8	<u>Bestelwebsite</u> De gebruikers van opdrachtgever ontvangen een duidelijke en volledige handleiding van de bestelmodule (digitaal). Deze handleiding hoeft nog niet toegevoegd te worden aan de offerte, maar dient in geval van gunning door opdrachtnemer verstrekt te worden aan de contractbeheerder van opdrachtgever.

2.9	<u>Levering</u> Opdrachtgever heeft geen vaste bestelmomenten. De bestellingen dienen binnen twee weken zoveel mogelijk gebundeld afgeleverd te worden op het hoofdkantoor ofwel gereed te zijn voor afhalen op locatie opdrachtnemer.
2.10	<u>Levering</u> Er worden geen verzendkosten in rekening gebracht.
2.11	<u>Levering</u> Maximale levertijd is 10 werkdagen. Deze levertijd is ook van toepassing op retourzendingen en vervolg bestellingen.
2.12	<u>Levering</u> Bij de levering wordt een pakbon bijgevoegd zodat de artikelen gecontroleerd kunnen worden. Een levering met bestellingen voor meerdere medewerkers zijn duidelijk apart verpakt in de zending, zodat er geen misverstanden of onduidelijkheden zijn met betrekking tot de besteller van een artikel. Benodigde gegevens pakbon: *Naam gebruiker *Artikelen, aantal, maat, prijs en totaalbedrag, eventuele na-leveringen *Maatwerk etc. *Besteldatum *Afleveradres *Retour bon
2.13	<u>Levering</u> Bij verkeerde leveringen, dat wil zeggen er wordt niet geleverd conform de opgeven specificaties op het bestelformulier, worden de goederen binnen vijf werkdagen na melding omgeruild door opdrachtnemer.
2.14	<u>Retour</u> Retourzendingen worden zonder voorafgaande toestemming door opdrachtnemer geaccepteerd, mits zij: -In goede staat en onbeschadigd zijn -In originele verpakking zitten.
2.15	<u>Retour</u> Op de retour bon die opdrachtnemer met het pakket meelevert, meldt de gebruiker de reden van retourzending en levert deze samen met het desbetreffende artikel in bij de bestelbevoegde contactpersoon van de afdeling. Deze persoon draagt zorg voor afhandeling van de retourzending.
2.16	<u>Reiniging</u> Opdrachtnemer zorgt voor een duidelijke reinigingsinstructie in een waslabel in het kledingstuk.
2.17	<u>Vermaak en reparatie</u> Opdrachtnemer vermaakt en repareert artikelen op verzoek van opdrachtgever. Opdrachtnemer is daarnaast verantwoordelijk voor het proactief, dus zonder voorafgaande opdracht, uitvoeren van vermaak en reparatie van artikelen indien dit naar zijn mening noodzakelijk of gewenst is voor het comfort, uiterlijk of de veiligheid van de gebruiker. De functionaliteit en/of certificering van het artikel voldoet na vermaak nog onvoorwaardelijk aan de gestelde eisen.
2.18	<u>Vermaak en reparatie</u> Vermaak dient voor uitlevering van het artikel netjes te worden uitgevoerd zonder het uiterlijk van het artikel te verstoren. De functionaliteit en/of certificering van het artikel voldoet na vermaak nog onvoorwaardelijk aan de gestelde eisen.
2.19	<u>Vermaak en reparatie</u>

	Na een eerste passessie kan het nodig zijn dat er een volgende passessie moet plaatsvinden, waarbij de kleding na het vermaken moet worden gecontroleerd. Opdrachtnemer zal te allen tijde medewerking verlenen aan het verzorgen van een passessie en kunnen plaatsvinden op een locatie van opdrachtgever ofwel op locatie van opdrachtnemer welke gevestigd is in het verzorgingsgebied van opdrachtgever.
2.20	<u>Keuring</u> De reddingsvesten dienen 1 maal per jaar gekeurd te worden op kosten van de leverancier
2.21	<u>Passessie</u> De passessies gebeuren op een locatie aangewezen door de opdrachtnemer, de fysieke paslocatie bevindt zich 25 km van de HHSK-locatie AWZI Kortenoord, Van Gennepweg 1, 2911 BS Nieuwerkerk aan den IJssel

3. Eisen communicatie

Eis	Omschrijving
3.1	<u>Contactpersoon</u> Opdrachtnemer stelt één vast contactpersoon en een vaste back-up contactpersoon vast voor de communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om contractuele zaken te bespreken.
3.2	<u>Helpdesk</u> Ten behoeve van ondersteuning aan opdrachtgever bij het maken van onder andere bestellingen beschikt opdrachtnemer over een helpdesk. De helpdesk is de gebruikers en bestelbevoegden onder andere behulpzaam bij: *Bestellingen *Meldingen van verkeerd geplaatste bestellingen *Verkeerde leveringen, onvolledige leveringen, beschadigingen etc. *Het zoeken naar een alternatief voor bestaande –reeds afgenomen- artikelen en/of nieuwe artikelen in het assortiment.
3.3	<u>Helpdesk</u> De helpdesk is telefonisch en per mail goed bereikbaar tijdens kantoortijden (werkdagen minimaal van 8.00 – 17.00 uur).
3.4	<u>Response</u> Response dient binnen 1 werkdag te gebeuren.
3.5	Opdrachtnemer dient een aantal periodieke overlegmomenten na te komen. Daarnaast zal hij op de momenten dat het nodig is vanwege problemen, klachten of escalaties op korte termijn met de juiste afvaardiging beschikbaar moeten zijn voor overleg met de contractbeheerder van opdrachtgever. De volgende momenten dienen in ieder geval te worden nagekomen. - In de implementatiefase vanaf het ondertekenen van de overeenkomst tot en met de derde contractmaand; tweewekelijks overleg over de voortgang. - Jaarlijks: strategisch overleg over verbeterpunten en evaluatie.

4. Duurzaamheid

Eis	Omschrijving
4.1	<u>Hergebruik van materialen</u> Opdrachtnemer dient zoveel mogelijk materialen her te gebruiken tijdens de uitvoering. Opdrachtgever hecht waarde aan het verlengen van de levensduur van bestaande materialen, op een dusdanige wijze dat de impact op het klimaat en omgeving zo laag mogelijk is. Indien hergebruik van materiaal naar het oordeel van Opdrachtnemer niet verantwoord of mogelijk is, dient hierover tijdig overleg plaats te vinden met Opdrachtgever.
4.2	<u>Recyclen van materialen</u> Materialen die niet hergebruikt kunnen worden dienen door Opdrachtnemer afgevoerd te worden. Dit voor verantwoordelijkheid en kosten van Opdrachtnemer. De materialen dienen afgevoerd en indien mogelijk gerecycled te worden op een wijze waarop de impact op klimaat en milieu zo laag mogelijk is.
4.3	<u>Milieuvriendelijke producten</u> Opdrachtnemer dient tijdens de uitvoering van de Opdracht zoveel mogelijk gebruik te maken van milieuvriendelijke producten. Onderdeel hiervan is ook de kwaliteit en levensduur van de toe te passen producten. Vermijden van schadelijke stoffen: aantoonbaar conform OEKO-TEX® STANDARD 100 (of gelijkwaardig).

5. Tarieven en facturatie

Eis	Omschrijving
5.1	<u>Prijzenblad</u> De in de inschrijving aangegeven producten en diensten dienen door Opdrachtnemer geleverd te worden conform de prijzen uit het prijzenblad.
5.2	<u>Tarief</u> Kosten voor het produceren van de mallen wordt in de prijs opgenomen. Deze kosten worden opgenomen in de prijs per artikel.
5.3	<u>Tarief</u> Bij de inschrijving dient de prijs inclusief de kosten voor het opmeten, passessie('s) en bevestigen logo te worden aangeboden.
5.4	<u>Tarief</u> Assortimentswijzigingen kunnen niet leiden tot een verhoging van de prijs ten opzichte van de prijs in de inschrijving. Prijsvoordeel dient geheel ten goede te komen van opdrachtgever.
5.5	<u>E-facturatie</u> Ten behoeve van de facturering dient u rekening te houden met één verzamelnota per maand. Opdrachtnemer bundelt alle bestellingen over de afgelopen maand in één verzamelnota voorzien van het inkoopordernummer. Het inkoopordernummer wordt aan het begin van een nieuw boekjaar aan opdrachtnemer verstrekt. Alle bestellingen gedurende het jaar vallen onder dit nummer (met uitzondering van uitrusting dijkleger, ander inkooporder en budget).

Eis	Omschrijving
5.6	<u>E-facturatie</u> Het hoogheemraadschap maakt gebruik van e-facturatie. Dit betekent dat u uw facturen elektronisch naar ons kunt verzenden via het Peppol-netwerk. Kunt u al e-facturen verzenden? Wij zijn bereikbaar op: NL:OINO: 00000001813648762000 KvK: 52213463. Op onze site vindt u informatie hoe u een e-factuur kunt versturen. https://www.schielandendekrimpenerwaard.nl/contact/e-facturatie/)
5.7	<u>E-facturatie</u> Bij correcte facturering zal betaling, door Opdrachtgever, binnen 30 dagen na datum ontvangst factuur geschieden op de door Opdrachtnemer aangegeven bankrekening. Als datum van betaling wordt aangemerkt de datum, waarop de verschuldigde bedragen van de rekening van opdrachtgever zijn afgeschreven.
5.8	<u>E-facturatie</u> Opdrachtnemer vermeld minimaal op de factuur het volgende: • Vermelding van de datum; • Omschrijving geleverde prestatie; • Kostenplaats; • Kostenspecificatie per locatie; • Het btw-percentages; • Het totale btw-bedrag; • Het btw-nummer; • Afdeling; • Contactpersoon • Bestelnummer.
5.9	<u>Nieuwe artikelen</u> Artikelen uit het kernassortiment dienen de gehele contractperiode leverbaar te zijn. Mocht blijken dat een artikel vervangen moet worden, dan dient de kwaliteit minimaal hetzelfde te zijn. De kwaliteit dient desgewenst aangetoond te worden door de opdrachtnemer en kan pas na goedkeuring door opdrachtgever in het kernassortiment worden opgenomen. * Mocht de netto prijs van het alternatieve artikel lager zijn dan de netto prijs van het oorspronkelijke artikel, dan wordt de netto prijs van het alternatieve artikel in rekening gebracht. * Mocht de netto prijs van het alternatieve artikel hoger zijn dan de netto prijs van het oorspronkelijke artikel, dan wordt de netto prijs van het oorspronkelijke artikel in rekening gebracht.