

Bijlage 8 - Programma van eisen

Deze bijlage omschrijft de levering en dienstverlening, zoals gevraagd in deze aanbesteding. Naast de beschreven levering en dienstverlening en de opgenomen eisen geldt dat opdrachtnemer te allen tijde aan de wettelijke eisen moet voldoen die direct of indirect op de uitoefening van de betrokken werkzaamheden van toepassing zijn. Met het indienen van een inschrijving geeft de Inschrijver aan, dat hij akkoord gaat met de in deze bijlage gestelde eisen inclusief de bijbehorende andere bijlagen. Indien u niet voldoet aan de gevraagde levering en dienstverlening dan kan de inschrijving ongeldig worden verklaard omdat deze niet voldoet aan de minimale vereisten.

Nr.	Algemeen
1.	Opdrachtnemer verklaart door het indienen van een inschrijving expliciet dat deze voldoet aan de in de aanbestedingsdocumenten, inclusief de daarbij behorende bijlage(n) en nota's van inlichtingen, genoemde voorwaarden en eisen die aan de opdracht zijn gesteld.
2.	Opdrachtnemer houdt zich aan alle relevante wet- en regelgeving. Tevens draagt opdrachtnemer zorg dat eventuele onderaannemer(s) zich houden aan relevante wet- en regelgeving ten aanzien van de uitvoering van de werkzaamheden.
3.	Opdrachtnemer draagt bij de uitvoering van de werkzaamheden zorg voor minimale overlast en verstoring van de bedrijfsvoering van opdrachtgever.
4.	Opdrachtnemer zal zich tijdens de opdrachtvervulling als goede opdrachtnemer van opdrachtgever gedragen en zich onthouden van elke handeling en/of uitspraak die de goede naam en reputatie van, alsmede de relatie met opdrachtgever kunnen schaden.
5.	Opdrachtnemer staat ervoor in dat zijzelf, maar ook haar personeel alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie afkomstig van opdrachtgever die op enigerlei wijze ter kennis is gekomen of gebracht, geheimhoudt tegenover derden.
6.	Opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam of het logo van opdrachtgever.
7.	Er geldt geen afnameverplichting met betrekking tot de levering en dienstverlening voor opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst.
8.	De opdrachtnemer stelt zich flexibel op ten opzichte toekomstige ontwikkelingen binnen de organisatie of in wet- en regelgeving (bijvoorbeeld op het gebied van circulariteit of ICT-koppelingen), wat onder andere inhoudt dat de bestelomgeving en dienstverlening eenvoudig aanpasbaar zijn.
9.	De opdrachtnemer stelt op verzoek van de opdrachtgever alle benodigde bewijsmiddelen ter beschikking om de conformiteit met de eisen uit het programma van eisen aan te tonen en te verifiëren.

Nr.	Dienstverlening
-----	-----------------

10.	Opdrachtnemer streeft gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst naar een hoge klanttevredenheid bij de opdrachtgever. Gedurende deze periode initieert en realiseert de opdrachtnemer waar nodig verbeteringen ten behoeve van dit streven.
11.	Opdrachtnemer borgt de continuïteit van de levering en dienstverlening van de bedrijfskleding bij opdrachtgever, door de kwaliteit van producten conform te leveren conform de beschrijving in dit document, met dezelfde dienstverlening in het proces. De voortgang van levering en dienstverlening wordt niet onderbroken (bijvoorbeeld in geval van ziekte, vakantie of andere afwezigheid van eigen medewerkers, de onbeschikbaarheid van grondstoffen/producten, verstoring in eigen bedrijfsvoering e.d.).
12.	Indien voor bestaande kledingpakketten geen passets bij de opdrachtgever aanwezig zijn, of indien tijdens de looptijd van de leveringsovereenkomst nieuwe artikelen of (aanvullende) kledingpakketten worden toegevoegd waarvoor geen passets beschikbaar zijn, stelt de opdrachtnemer de benodigde passets (zonder logo) kosteloos ter beschikking. De passets worden na gebruik geheel of gedeeltelijk geretourneerd. De opdrachtnemer verwerkt in deze situatie de maatgegevens per drager in de webshop of de super-users verwerken deze zelf in de webshop.
13.	Tijdens de looptijd van de overeenkomst kan het kledingpakket door de opdrachtgever worden gewijzigd. Dit omvat zowel het laten vervallen van bestaande artikelen als het toevoegen van nieuwe artikelen. Nieuwe toe te voegen artikelen worden door de opdrachtnemer aangeboden conform de voorwaarden van de lopende overeenkomst en binnen hetzelfde prijssegment als vergelijkbare bestaande artikelen.
14.	Garantie en onderhoud • Opdrachtnemer garandeert dat de kleding gedurende minimaal 24 maanden na levering vrij is van materialen- en productiefouten. • Garantieclaims worden binnen 30 dagen na melding beoordeeld en opgelost (herstel, vervanging of creditering). • Opdrachtnemer geeft duidelijke schriftelijke instructies voor correct onderhoud en gebruik van de kleding.
15.	In het kader van duurzaamheid en verantwoord middelengebruik geldt dat de bestaande bedrijfskleding, die reeds in bezit is van de gebruiker, niet bij aanvang van de overeenkomst wordt vervangen. Vervanging vindt uitsluitend plaats wanneer de kleding aan het einde van haar levensduur is of niet meer functioneel is (bijvoorbeeld door slijtage, beschadiging of niet meer voldoen aan veiligheidseisen), naar oordeel van de opdrachtgever.

Nr.	Bedrijfskleding
16.	De bedrijfskleding voldoet aan alle huidige en op de inschrijfdatum bekende toekomstige voorschriften, normen, bepalingen, richtlijnen en wetten.

17.	Alle bedrijfskleding die een beschermende functie heeft of als PBM (zijnde de toebehoren) wordt aangemerkt, dient voorzien te zijn van een CE-markering conform de geldende EU-richtlijnen. Kleding zonder beschermende functie hoeft geen CE-markering te hebben.
18.	De opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het leveren van alle artikelen in overeenstemming met de specificaties zoals vastgelegd in het Prijzeninvulformulier. Afwijkingen van deze specificaties zijn niet toegestaan, tenzij vooraf schriftelijk goedgekeurd door de opdrachtgever.
19.	Het beeld en de kleurstelling van de aangeboden artikelen zijn conform de gevraagde specificaties en sluiten aan op de bestaande artikelen (zie bijlage Foto's huidige bedrijfskleding voor een impressie van de huidige bedrijfskleding).
20.	Maatvoering en maatconsistentie - De opdrachtnemer hanteert bij de maatvoering de Europese norm EN 13402, zodat de onderliggende maatvoering eenduidig, transparant en consistent is voor alle kledingstukken. - In het bestelsysteem en op de etiketten worden de gebruikelijke Europese standaardmaten (zoals XS–S–M–L–XL–XXL etc.) weergegeven, gekoppeld aan de onderliggende EN 13402-maatvoering. - Voor broeken en overalls worden de taillemaat en binnenbeenlengte gebruikt, zodat de juiste pasvorm voor iedere gebruiker wordt gegarandeerd. - Voor schoeisel (veiligheidsschoenen, laarzen) worden de maten: 35 t/m 48 gehanteerd.
21.	Een maat groter leveren en kleiner maken is niet acceptabel. Een maat 40 wordt dus niet vermaakt naar een maat 38, omdat maat 38 niet leverbaar is.
22.	Logo en huisstijlbedrukking - De bedrijfskleding wordt voorzien van een duidelijk zichtbaar logo van opdrachtgever met een minimale oppervlakte van 70 cm², conform de richtlijnen van de Belastingdienst voor herkenbare werkkleding. - Het logo dient te voldoen aan de huisstijlrichtlijnen van opdrachtgever en wordt in de juiste kleuren en verhoudingen aangebracht. http://www.vlaardingen.nl/huisstijl - De opdrachtgever bepaalt de locatie waar het logo op de kleding wordt geplaatst. De opdrachtnemer adviseert de opdrachtgever over de meest geschikte positie met het oog op zichtbaarheid, duurzaamheid en draagcomfort. - De voorkeur gaat uit naar het borduren van het logo, tenzij dit technisch niet mogelijk of functioneel ongeschikt is voor het betreffende kledingstuk. In dat geval wordt, in overleg met de opdrachtgever, gekozen voor een alternatieve techniek (bijv. transferdruk of zeefdruk). - Gedurende de looptijd van de leveringsovereenkomst behoudt de opdrachtgever het recht om de uitgangspunten of positionering van het logo te wijzigen.

23.	De bedrijfskleding voldoet boven op de specificaties genoemd per artikel in Prijsformulier (bijlage 4) aan het volgende: • Functioneel en ergonomisch: ○ Is geschikt voor het werkveld (binnendienst/buitendienst); ○ Heeft goede bewegingsvrijheid (stretch waar van toepassing); ○ Is van ademend materiaal waar nodig; • Kwalitatief en duurzaamheid: ○ Schijnt niet door. De kleur en structuur van ondergoed mag bijvoorbeeld niet door een T-shirt schijnen; ○ Is kleurecht en -vast; de kleuren vervagen niet snel en geven niet af; ○ Is gemaakt van een kreukvrije stof; ○ Pilt niet; ○ Is scheur- en slijtvast en is geschikt voor regelmatig wassen; ○ Het materiaal heeft een neutrale geur; ○ Het materiaal houdt geuren zo min mogelijk vast; • Veiligheid: ○ Voldoet aan relevante veiligheidsnormen (reflecterend, beschermend materiaal waar van toepassing); ○ Kleding voor team T&H beschikt over stoot of schuif bescherming; • Pasvorm en maatvoering: ○ Is beschikbaar in een breed scala van maten, inclusief speciale maten; ○ De pasvorm van de artikelen zijn conform de specificaties in het Prijsinvalformulier; ○ Van enkele artikelen zijn zomer- en winteruitvoeringen beschikbaar; ○ De kleding is binnen alle pakketten in zowel dames- als herenmaten verkrijgbaar.
24.	Met betrekking tot specifieke artikelen staat het de opdrachtgever vrij deze af te nemen bij een andere aanbieder: • Accessoires zoals: handboeien, steekvesten, koppels, portofoon houders, handboeitasje; • Kogelwerende vesten.
25.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat elk artikel voorzien is van een ingenaaid waslabel met duidelijke, Nederlandse reinigingsinstructies.
26.	De opdrachtnemer kan schoeisel in diverse maten, merken, modellen en breedtematen leveren. In het Prijsinvalformulier wordt per team enkele verschillende schoenen uitgevraagd. Indien een alternatief gewenst is gedurende de looptijd van de leveringsovereenkomst, biedt opdrachtnemer een alternatief aan.
27.	Het door opdrachtnemer aangeboden schoeisel voldoet aan de van toepassing zijnde Europese en Nederlandse wetgeving en richtlijnen. Het schoeisel voldoet daarnaast minimaal aan de veiligheidsnorm S3, voor zaaglaarzen geldt minimaal S5.

28.	Alle aangeboden persoonlijke beschermingsmiddelen voldoen aan de Europese verordening 2016-425 of de meest recente versie.
29.	De door opdrachtnemer aangeboden gehoorbescherming (dus ook de gehoorbescherming op de bosbouw kit) zijn Optime III geklasseerd.
30.	De opdrachtnemer levert otoplastieken voorzien van uitwisselbare geluidsfilters van het type: ○ EMF-W2 (SNR = 25 dB(A)) ○ EMF-R4 (SNR = 30 dB(A)) of gelijkwaardige filters met aantoonbaar vergelijkbare dempingswaarden. • De otoplastieken en filters moeten voldoen aan de volgende wettelijke en normatieve eisen: ○ CE-gemarkeerd volgens de EU PBM-Verordening 2016/425 (categorie III) ○ Getest en gecertificeerd overeenkomstig EN 352-2:2020 (Gehoorbeschermers – Oordoppen) • De opdrachtnemer levert bij oplevering: ○ Een conformiteitsverklaring (EU Declaration of Conformity) ○ Een geldige CE-certificering van de otoplastieken ○ Een specificatieblad met SNR- en frequentiedempingswaarden van de toegepaste filters • De otoplastieken moeten geschikt zijn voor gebruik in omgevingen met geluidsniveaus die volgens de RI&E de toepassing van gehoorbescherming met een minimale demping van 25–30 dB(A) vereisen.

Nr.	Passsets
31.	Voor elk kledingpakket neemt de aanbestedende dienst van bepaalde kledingstukken in de meest gangbare maten (S, M, L, XL) een passet af. Deze passets worden gebruikt om dragers hun juiste maat te laten bepalen. De opdrachtnemer verwerkt de maatgegevens per drager in de webshop, of de super-users verwerken deze zelf in de webshop.
32.	Wanneer de maatvoering van een kledingartikel wijzigt, zorgt opdrachtnemer voor tijdige aanlevering van een geactualiseerd passet en informeert de super-users hierover, zodat alle maatregistraties actueel blijven.
33.	Met bepaalde stukken uit de eis 31 bedoelt de aanbestedende dienst de stukken in het Prijsinvalformulier die als passet gemarkeerd staan. Deze stukken worden ook gebruikt voor de draagsessie in het aanbestedingstraject in de uitgevraagde maten. De stukken worden voor de draagsessie nog niet voorzien van een logo. De passets worden bij een voldoende beoordeling vanuit de draagsessie meegenomen door de opdrachtnemer en voorzien van een logo.
34.	Wanneer artikelen uit het assortiment gaan, wordt in overeenstemming met de opdrachtgever afgestemd hoe omgegaan wordt met de passets. Dit mag niet

	kostenverhogend werken voor de opdrachtgever, waardoor er bij wisseling van een artikel elke keer een nieuwe passet afgenomen wordt door de opdrachtgever. Het assortiment wordt niet gewijzigd zonder instemming van de opdrachtgever.
--	---

Nr.	Bestelproces
35.	De bedrijfskleding wordt alleen door middel van een webshop besteld. Telefonische bestellingen of bestellingen via e-mail zijn niet toegestaan.
36.	Er geldt geen minimale ordergrootte of -waarde per bestelling.
37.	De opdrachtnemer zorgt voor een eenvoudig en gebruiksvriendelijk bestelproces dat aansluit bij de uitgangspunten zoals beschreven in de gewenste situatie. Bij inschrijving wordt als onderdeel van de gunningscriteria hiervoor een voorstel ingediend. Het bestelproces wordt gedurende de implementatieperiode in afstemming met de opdrachtgever vastgesteld.
38.	De medewerkers van de opdrachtgever zijn zelf verantwoordelijk voor het plaatsen van bestellingen via een useraccount. De opdrachtnemer zorgt voor adequate ondersteuning in dit proces.
39.	Er zijn autorisators met een super-useraccount; de bestellingen worden door deze super-user gecontroleerd, goedgekeurd en doorgezet voor bestelling. De opdrachtnemer zorgt voor adequate ondersteuning in dit proces.
40.	Per team worden verschillende kledingpakketten, samengesteld door de opdrachtgever, toegewezen. De autorisator met een super-useraccount kan de verschillende kledingpakketten toekennen aan een useraccount door middel van het gemakkelijk aan- en uitzetten van de kledingpakketten. De opdrachtnemer zorgt voor adequate ondersteuning in dit proces.
41.	De medewerker van de opdrachtgever wordt op de hoogte gehouden van de status van de bestelling: • Na het plaatsen van een bestelling ontvangt de besteller direct een orderbevestiging (bijvoorbeeld door middel van de webshop, een e-mail of anders), waarin minimaal het ordernummer, de kostenplaats, de afleverlocatie en de verwachte afleverdatum worden weergegeven; • De medewerker heeft via het account inzicht in de status van de bestelling (bijv. in behandeling, verzonden, geleverd);
42.	De opdrachtnemer dient voor ondersteuning bij het bestelproces beschikbaar te zijn tijdens kantooruren (09:00 – 17:00) en dient zowel in telefonisch als per e-mail benaderbaar te zijn. De responstijd na ontvangst van een melding is 48 uur.
43.	Het aannemen van orders van onbevoegde medewerkers is niet toegestaan en is voor eigen risico van de opdrachtnemer.

44.	Spoedbestellingen gebeuren altijd in overleg tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer. De opdrachtnemer neemt een flexibele en oplossingsgerichte houding aan met betrekking tot spoedopdrachten.
45.	De opdrachtgever heeft de mogelijkheid om een bestelling kosteloos te annuleren voordat Opdrachtnemer met de uitvoering is begonnen. Indien reeds gestart is met de uitvoering, kunnen i.o.m. met opdrachtgever en mits goed onderbouwd, de gemaakte kosten in rekening gebracht worden.

Nr.	Webshop
46.	De webshop is ingericht op basis van gebruiksvriendelijkheid en eenvoudigheid, zodat iedere medewerker hier gemakkelijk mee aan de gang kan gaan. De webshop is ook uitgerust met een zoekfunctionaliteit. Daarnaast heeft de webshop een overzichtelijke en effectieve hulpfunctie, om de medewerkers te ondersteunen en helpen waar nodig.
47.	De artikelen in de webshop zijn voorzien van een foto, omschrijving, specificaties, maatvoering verwachte levertijden, reinigingsvoorschriften en de prijzen uit het Prijsinvulformulier.
48.	Binnen de webshop zijn drie type accounts. Per type account zijn de eisen hieronder beschreven. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de invulling van de webshop. <u>Algemene eisen voor alle accounts</u> • De opdrachtnemer beheert de accounts (aanmaken, verwijderen) en borgt dat deze altijd actueel en beveiligd zijn; • De toegang en verwerking van gegevens binnen het systeem voldoen aan de AVG-wetgeving; • Wijzigingen in accountstructuur of gebruikersrechten worden uitsluitend door of in overleg met de contractmanager of -beheerder van de opdrachtgever uitgevoerd. <u>Useraccount (voor de medewerker van de opdrachtgever)</u> • Toegewezen aan de medewerker van de opdrachtgever op het persoonlijke mailadres van de opdrachtgever met wachtwoord; • Het account is persoonlijk en niet overdraagbaar. <u>Super-user account (een autorisatiefunctie per team)</u> • Ieder team heeft een medewerker, welke ook super-user is (een medewerker kan meerdere rollen binnen één account hebben), hier wordt het account op ingericht; • Het account heeft een totaaloverzicht van alle bestellingen binnen het team; • Een super-user wijst de maten aan een user toe in de webshop; • Bestellingen worden via dit account geautoriseerd; • Indien nodig kunnen bestellingen via het super-user account geplaatst worden voor een medewerker; • De bestelhistorie en de actuele uitgaven per kalenderjaar zijn inzichtelijk;

	• Wanneer een bestelling gereed staat voor autorisatie, wordt automatisch een e-mailnotificatie verstuurd aan de autorisator; • Retourleveringen kunnen via dit account worden aangemeld en blijven zichtbaar in de bestelhistorie; • Het account is gekoppeld aan de managementrapportages, zodat inzage in bestelgedrag mogelijk is. <u>Managementaccount</u> • Team Facilitair heeft een medewerker, welke ook een managementaccount heeft (een medewerker kan meerdere rollen binnen één account hebben), hier wordt het account op ingericht; • Dit account fungeert als overkoepelend beheerdersaccount; • Het account heeft inzicht in alle teamaccounts; • Indien nodig kunnen bestellingen geplaatst en geautoriseerd worden voor alle teams; • De bestelhistorie van alle teams is inzichtelijk; • Het account heeft toegang tot overkoepelende rapportages, waaronder totaaloverzichten van bestellingen, uitgaven en retourstromen; • De opdrachtnemer zorgt dat dit account kan worden gebruikt voor contractbeheer en rapportages ten behoeve van monitoring.
49.	Enkel de kledingpakketten die toegewezen zijn aan de medewerker (in de useraccounts), zijn voor deze medewerker te zien in de webshop.
50.	Het up-to-date houden van deze webshop gedurende de looptijd van de leveringsovereenkomst wordt door opdrachtnemer kosteloos uitgevoerd.
51.	De opdrachtnemer is in staat de opdrachtgever te ontzorgen in het gebruik van de webshop. De opdrachtgever geeft onder andere de medewerkers een introductie en stelt een digitale handleiding beschikbaar op de inlogpagina.
52.	De webshop wordt aangeboden met een gestandaardiseerde catalogus die ondersteund wordt met een OCI- en punch-out functionaliteit en koppeling naar het financiële systeem. ERPx biedt standaard ondersteuning voor punch-out naar externe marktplaatsen. Hoewel specifieke protocollen per koppeling kunnen variëren, zijn OCI (Open Catalog Interface) de wereldwijde standaarden voor ERP-integraties die doorgaans nodig zijn om winkelwagens uit te wisselen.
53.	De opdrachtnemer informeert de contractmanager en de bestellers van de opdrachtgever bij storingen. Wanneer de webshop niet gebruikt kan worden voor een periode langer dan 24 uur, biedt de opdrachtnemer een alternatieve bestelprocedure aan. Zodra de storing verholpen is, wordt de bestelhistorie actueel gemaakt, zodat ook de managementinformatie compleet blijft.
54.	De opdrachtnemer neemt de webshop pas in gebruik na goedkeuring van de opdrachtgever. Tijdens de implementatieperiode wordt het online bestelsysteem door de opdrachtgever getest.

Nr.	Levering en logistiek
55.	Alle leveringen worden binnen tien (10) werkdagen geleverd. Waar mogelijk worden de bestellingen zo veel mogelijk geclusterd per team (in het kader van kosten en duurzaamheid).
56.	Leveringen vinden plaats van maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 uur en 16.00 uur. In samenspraak kan een ander aflevermoment gehanteerd worden.
57.	Spoedleveringen (in uitzonderlijke gevallen) worden binnen drie (3) werkdagen geleverd.
58.	Leveringen worden bij de desbetreffende locaties (in de gemeente Vlaardingen) van de opdrachtgever afgeleverd. Deze locaties worden tijdens de implementatie verstrekt.
59.	Bij aflevering van een bestelling verstrekt de opdrachtnemer de (digitale) afleverbon, die voor ontvangst ondertekend wordt door ontvanger van de opdrachtgever. Dit houdt niet automatisch acceptatie van de bestelling in: de ontvanger controleert niet de inhoud van de bestelling, maar tekent alleen voor akkoord voor ontvangst.
60.	Iedere bestelling is voorzien van een pakbon. Op de pakbon staan minimaal de volgende gegevens: • Bezorgadres; • Afleverdatum; • Naam en team besteller; • Uniek bestelnummer bestelling; • Omschrijving geleverde producten; • Aantal geleverde producten.
61.	De opdrachtnemer verpakt de bestellingen per persoon. Per verpakking mag slechts één persoon zijn opgenomen. Meerdere personen in één verpakking zijn niet toegestaan. Evenmin zijn meerdere verpakkingen per persoon toegestaan. Op elke individuele verpakking is een pakbon zichtbaar aangebracht waarop duidelijk staat vermeld voor wie het pakket bestemd is. Hierdoor is zonder het openen van de verpakking direct zichtbaar voor welke persoon de bestelling is. Bestellingen mogen geclusterd per team in één doos worden verzonden. Voorwaarde hierbij is dat de bestellingen intern per persoon afzonderlijk verpakt blijven.
62.	Artikelen en bestellingen worden als één geheel (compleet) geleverd, niet in deelleveringen i.v.m. het zoekraken van bedrijfskleding. Bijvoorbeeld: de binnenjas wordt niet los geleverd van de buitenjas en een bestelling voor een medewerker van meerdere artikelen worden in één bestelling verzonden.
63.	De bestelling wordt vochtvrij verpakt en is optimaal beschermd tegen vocht, ongedierte, vuil, beschadigingen en andere zaken die de kwaliteit kunnen aantasten.
64.	De opdrachtnemer levert binnen de levertermijnen. Hier wordt in samenspraak tussen opdrachtgever en de opdrachtnemer een KPI voor vastgesteld, welke gehandhaafd wordt gedurende de looptijd van de leveringsovereenkomst. Dit wordt door opdrachtnemer

	getoetst te worden door middel van steekproeven, welke terugkomen in de managementrapportage en de evaluatie op de KPI's.
65.	In het geval dat de opdrachtnemer niet aan de eisen met betrekking tot de levering kan voldoen voor die bestelling, wordt dit direct aan de opdrachtgever bekend gemaakt en wordt in samenspraak met de opdrachtgever een passende oplossing aangedragen.
66.	Tijdens het leveren laat de opdrachtnemer de bestellingen nooit onbeheerd (in de openbare ruimte of op de openbare weg) achter.
67.	Er wordt geleverd op basis van franco levering.
68.	In geval van onjuiste, onvolledige, of beschadigde levering zorgt de opdrachtnemer ervoor dat binnen drie werkdagen na melding van het probleem door de opdrachtgever, de desbetreffende aflevering zonder kosten voor de opdrachtgever wordt opgehaald (indien van toepassing) en de nieuwe levering wordt verzorgd.
69.	Alle emballage dient door opdrachtnemer zonder kosten retour te worden genomen.

Nr.	Retourprocedure
70.	De opdrachtgever kan artikelen, waaronder pasartikelen, extra leveringen en overige niet-gedragen items, te allen tijde retourneren aan de opdrachtnemer, mits de artikelen niet zijn gedragen en niet zijn voorzien van een logo. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een kosteloze en laagdrempelige retourprocedure, waarbij de opdrachtgever weinig inspanningsverplichting heeft. De opdrachtnemer zorgt voor een eenvoudig, duidelijk en gebruiksvriendelijk retourproces, inclusief kosteloze retourlabels en het ophalen of aannemen van retourzendingen.

Nr.	Terugname bedrijfskleding
71.	De opdrachtnemer neemt de gebruikte bedrijfskleding terug. Hiervoor richt deze een terugnameproces in voor afgeschreven bedrijfskleding inclusief verwerking. De opdrachtnemer doet hier een voorstel voor als onderdeel van de gunningscriteria. Dit proces wordt tijdens de implementatieperiode in samenspraak tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer ingeregeld.
72.	Na terugname van de bedrijfskleding worden de logo's verwijderd en vernietigd.
73.	De terugname van de bedrijfskleding door de opdrachtnemer inclusief het verwerken van de bedrijfskleding wordt gedaan op een wijze die mens en milieu zo min mogelijk belast.
74.	De bedrijfskleding wordt op één centraal punt ingezameld bij de opdrachtgever. De opdrachtnemer plaatst op de locatie Stadswerf van de opdrachtgever een afgesloten palletbox voor de inname van bedrijfskleding. De palletbox is voorzien van een inwerpopening of klep, waardoor kleding uitsluitend kan worden ingeleverd en niet kan worden teruggehaald. Hiermee wordt de veilige opslag van ingenomen kleding geborgd.
75.	De palletbox wordt geleegd met een vooraf afgesproken frequentie (minimaal 2x per jaar) of op afroep wanneer de box eerder vol is.

Nr.	Personeel
76.	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle personeelsleden, inclusief management, volgens de Nederlandse wet- en regelgeving aantoonbaar gerechtigd zijn te werken.
77.	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers die een locatie van de opdrachtgever betreden in het bezit zijn van een geldig legitimatiebewijs en kan aantonen dat de betreffende persoon werkzaam is bij de opdrachtnemer.
78.	De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat personeel dat namens de opdrachtnemer contact heeft met de opdrachtgever en/of derden, op locatie, telefonisch en/of per e-mail, mondeling en schriftelijk kan communiceren in de Nederlandse taal.
79.	De opdrachtnemer is hoofdelijk aansprakelijk voor derden die in zijn opdracht invulling geven aan de dienstverlening, vallende onder deze overeenkomst. Conform de in Nederland geldende regels stelt de opdrachtnemer zich zeker dat deze derden, waaronder ZZP'ers, aan alle geldende wettelijke voorschriften voldoen.

Nr.	Communicatie en contractbeheer
80.	De opdrachtnemer wijst één medewerker aan als contactpersoon (regio- of accountmanager) op tactisch/strategisch niveau. Deze contactpersoon is voor de opdrachtgever het aanspreekpunt en is op de hoogte van alle relevante informatie met betrekking op de opdracht. Daarnaast is deze beschikbaar voor onderwerpen die de opdrachtgever wil bespreken. Bij afwezigheid wordt deze adequaat vervangen.
81.	De contactpersoon en/of vervanger van de opdrachtnemer zijn in beginsel op alle werkdagen telefonisch en per e-mail bereikbaar.
82.	Indien de contactpersoon van de opdrachtnemer wisselt of wordt vervangen, wordt dit schriftelijk gecommuniceerd met de opdrachtgever. Binnen twee maanden volgt een persoonlijk kennismakingsgesprek.
83.	Twee keer per jaar vindt een overleg plaats tussen de contactpersonen van de opdrachtgever en de opdrachtnemer op locatie van de opdrachtgever.
84.	De opdrachtnemer zorgt bij het overleg voor rapportage in de vorm van een agenda, actielijst, notulen en een managementrapportage.
85.	De opdrachtnemer maakt van alle overlegvormen een schriftelijk gespreksverslag en levert dit binnen vijf (5) werkdagen digitaal aan bij de opdrachtgever.
86.	De opdrachtnemer heeft een adequate klachtenprocedure geïmplementeerd, bestaande uit minimaal de doorlooptijden, de uit te voeren acties, de verantwoordelijken en de nazorg. Deze wordt tijdens de implementatieperiode door de opdrachtnemer aangeleverd.
87.	Iedere eerste week van elk halfjaar en aanvullend op aanvraag levert de opdrachtnemer een digitaal overzicht (minimaal in Excel formaat of te exporteren naar Excel) aan met managementinformatie over de bedrijfskleding van het voorgaande kwartaal. Hierin worden de volgende onderwerpen minimaal uitgelicht:

	• Overzicht aantal bestellingen, uitgesplitst per team met onder andere: ○ Het aantal per type artikel; ○ De kosten per artikel; ○ De besteller; ○ Totaalbedrag; ○ Levertermijnen per bestelling; ○ Aantal retouren; ○ Aantal en soorten klachten; • Resultaten van de KPI's.
--	---

Nr.	Maatschappelijk verantwoord ondernemen en inkopen
88.	De hoeveelheden schadelijke stoffen in de te leveren bedrijfskleding overschrijden niet de limietwaarden, zoals opgenomen in de OEKO-TEX Standard 100 in geval van bedrijfskleding uit textiel of de OEKO-TEX Leather Standard in geval van bedrijfskleding uit leer.
89.	Indien de opdrachtnemer nanomaterialen wil toepassen, gelden de volgende criteria: • De opdrachtnemer meldt het gebruik van nanomaterialen door middel van een rapport. • Het rapport moet zowel een risicobeoordeling omvatten als een overzicht van risicobeheersmaatregelen die moeten worden genomen indien nanomaterialen (onbedoeld) vrijkomen.
90.	Minimaal 10% van het gewicht van het eindproduct wordt vertegenwoordigd door gerecyclede textielvezels, uitsluitend afkomstig van de consument afkomstig afval.
91.	Voor textielproducten met meer dan 50% wol geldt dat het afvalwater dat geloosd wordt na het ontvetten van de wol, rechtstreeks als gevolg van de behandeling ter plaatse of indirect na afvalwaterbehandeling elders, en dat gemeten wordt in g COD (chemisch zuurstofverbruik)/kg zweetwol, ≤ 25 g moet zijn voor grove wol en lamswol en ≤ 45 g voor fijne wol. Fijne wol wordt gedefinieerd als merinowol van $\leq 23,5$ micron in diameter.
92.	Voor textielproducten met meer dan 50% synthetische cellulosevezels geldt het volgende: Voor viscose- en modalvezels mag het zwavelgehalte in de emissies van zwavelstoffen in de lucht afkomstig van het vezelproductieproces, uitgedrukt als een jaarlijks gemiddelde, de waarden in tabel a niet overschrijden.
93.	Opdrachtnemer zet zo duurzaam mogelijke vervoersmiddelen in ten behoeve van de opdracht.
94.	Opdrachtnemer is gehouden om uiterlijk binnen drie (3) maanden na aanvang van ieder contractjaar ten minste één passend innovatievoorstel, dat geen onevenredige kostenverhoging met zich meebrengt, ter beoordeling aan opdrachtgever voor te leggen.

	Na goedkeuring door opdrachtgever zal opdrachtnemer het innovatievoorstel gedurende de looptijd van de overeenkomst uitvoeren en jaarlijks rapporteren over de voortgang en behaalde resultaten.
95.	Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit gerecycled karton te bestaan. Wanneer niet-biobased kunststoffolie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan.
96.	De opdrachtnemer dient op verzoek van de opdrachtgever een toelichting te geven op de verpakkingskeuze, waarbij hij aansluit bij de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen. In de toelichting wordt ingegaan op: 1. De onderbouwing voor de verpakkingskeuze. 2. De wijze waarop getoetst wordt of keuze voor verpakkingen de meest optimale is vanuit milieuoogpunt, bijvoorbeeld met behulp van de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 of een eigen beoordelingskader. 3. Welke maatregelen zijn uitgevoerd en nog zullen worden genomen, om het volume en gewicht van de verpakking zo klein mogelijk te laten zijn en daarbij wel aan de functionele eisen op gebied van veiligheid, hygiëne en aanvaardbaarheid voor het verpakte product te blijven voldoen.

Nr.	Prijzen en facturatie
97.	Het staat de opdrachtgever te allen tijde vrij om de marktconformiteit te toetsen. De opdrachtnemer werkt hier (zo nodig) aan mee.
98.	De prijzen conform het Prijsinvulformulier betreffen de all-in prijzen inclusief alle logischerwijs tot de opdracht behorende onderdelen en/of zaken, waaronder bijvoorbeeld kosten voor vervoer, verzekeringen, opslagkosten, overhead, uitvoeringskosten, reiskosten, algemene kosten, winst en risico, afschrijvingskosten e.d. De opdrachtnemer hanteert daarnaast geen kosten voor onder andere: drempelbedragen of toeslagen voor minimale bestelwaarde, factuurkosten, verpakkingskosten, transportkosten voor levering etc.
99.	Per bestelling wordt een factuur verstuurd via het Peppol-systeem. Op elke factuur wordt minimaal vermeld: • Naam besteller en team van de opdrachtgever; • Verplichtingensnummer (kostplaats en kostensoort) vanuit de opdrachtgever; • Soort en aantallen bedrijfskleding; • Afleveradres; • Verschuldigde bedrag exclusief én inclusief BTW; • Btw-nummer opdrachtnemer;

	• KVK-nummer en NAW-gegevens van opdrachtnemer.
Nr.	Implementatie
100.	Er wordt uitgegaan van een implementatieperiode van ongeveer één (1) maand. De opdrachtgever wenst te vernemen hoe de opdrachtnemer zorgt voor een succesvolle implementatie van de leveringsovereenkomst. De opdrachtgever hecht waarde aan een aanpak die helder is, die het vertrouwen geeft dat de doelstellingen worden gerealiseerd, er sprake is van een soepele overgang en zorgvuldig met personeel wordt omgegaan. Direct (uiterlijk één (1) week) na definitieve gunning levert de opdrachtnemer een implementatieplan aan bij de opdrachtgever, waarin minimaal de volgende onderdelen zijn opgenomen: • Door middel van welke concrete maatregelen ontzorgt de opdrachtnemer de opdrachtgever tijdens de implementatie; • De tijdsplanning van de implementatieperiode (onder andere uitgewerkt in acties, tijdsduur, communicatie en verantwoordelijkheden); • Mogelijke risico's en beheersmaatregelen; Dit implementatieplan wordt besproken en vastgelegd tijdens een kennismakings- en kick-off gesprek.
101.	De webshop is bij ingang van de leveringsovereenkomst geïmplementeerd.
102.	Alle kledingpakketten zijn bij ingang van de leveringsovereenkomst beschikbaar.
103.	De door opdrachtnemer te leveren accessoires (zoals, maar niet beperkt tot, zaklampen) dienen te voldoen aan de volgende voorwaarden: 1. De producten zijn geschikt voor professioneel gebruik en duurzaam inzetbaar binnen de gemeentelijke werkomgeving. 2. De producten voldoen aantoonbaar aan alle geldende Europese wet- en regelgeving, waaronder – indien van toepassing – CE-markering en relevante veiligheidsrichtlijnen. 3. De producten zijn voorzien van aantoonbare productspecificaties en technische documentatie (zoals productblad of datasheet) waaruit kwaliteit, prestaties en veiligheidskenmerken blijken. 4. De producten zijn niet afkomstig van anonieme handelsplatformen of tussenhandel zonder herleidbare producent of importeur binnen de Europese Unie. 5. Op verzoek van opdrachtgever overlegt opdrachtnemer kosteloos bewijsstukken waaruit de conformiteit en herkomst van de producten blijkt. Indien opdrachtgever constateert dat een geleverd product niet voldoet aan bovenstaande eisen, is opdrachtnemer verplicht het product kosteloos te vervangen door een conform product.