

Gemeente Leiden

Programma van Eisen

Aanbesteding Bedrijfskleding

Bedrijfs- en werkkleding, BOA-kleding en representatieve kleding, persoonlijke beschermingsmiddelen en schoeisel

Documentsoort	Programma van Eisen (PvE)
Versiedatum	30 juli 2026
Kenmerk aanbesteding	A02.55.2025

Inhoudsopgave

1 Algemene informatie	4
1.1 Algemene uitgangspunten	4
1.2 Perceelindeling.....	4
1.3 Leeswijzer en nummering	4
2 Perceel 1: Bedrijfs- en werkkleding, PBM en schoeisel	5
2.1 Product- en artikeleisen	5
2.1.1 Product- en catalogusvereisten (PRD).....	5
2.1.2 Algemene eisen aan artikelen/specificaties (ALG)	5
2.1.3 Kwaliteit, pasvorm en maatvoering (KWL)	7
2.1.4 Logo en branding (LOG)	8
2.2 Duurzaamheid, sociale voorwaarden en milieu	8
2.2.1 Duurzaamheid, sociale voorwaarden en milieu (DUZ)	8
2.3 Persoonlijke beschermingsmiddelen en uniformeisen.....	10
2.3.1 Specifieke PBM-eisen (PBM)	10
2.4 Implementatie, afpassen en aanmeten.....	11
2.4.1 Implementatie, afpassen en aanmeten (IMP)	11
2.5 Bestellen, levering en logistiek.....	12
2.5.1 Bestellen en webwinkel (BST).....	12
2.5.2 Levering, voorraad en spoed (LEV)	14
2.5.3 Transport, verpakking en inname (TRP)	15
2.6 Onderhoud, wassen en reparatie.....	16
2.6.1 Wasserij, reiniging en reparatie (WAS)	16
2.7 Gegevensregistratie en privacy	18
2.7.1 Gegevensregistratie en privacy (DAT)	18
2.8 Communicatie, facturering en rapportage	19
2.8.1 Communicatie en klachtenregistratie (COM)	19
2.8.2 Facturering en managementrapportage (FAC)	20
3 Perceel 2: BOA-kleding, PBM en schoeisel	21
3.1 Product- en artikeleisen	21
3.1.1 Product- en catalogusvereisten (PRD).....	21
3.1.2 Algemene eisen relevant voor BOA-kleding (ALG).....	21
3.1.3 Kwaliteit, pasvorm en maatvoering (KWL)	22
3.2 Persoonlijke beschermingsmiddelen en uniformeisen.....	23
3.2.1 BOA-uniform en specifieke PBM-eisen (BOA).....	23
3.3 Duurzaamheid, sociale voorwaarden en milieu	23
3.3.1 Duurzaamheid, sociale voorwaarden en milieu (DUZ)	23
3.4 Implementatie, afpassen en aanmeten.....	25
3.4.1 Implementatie, afpassen en aanmeten (IMP)	25
3.5 Bestellen, levering en logistiek.....	26

3.5.1 Bestelprocedure (BST).....	26
3.5.2 Levering, voorraad en spoed (LEV)	27
3.5.3 Transport, verpakking en inname (TRP)	27
3.6 Communicatie, facturering en rapportage	28
3.6.1 Communicatie (COM).....	28
3.6.2 Facturering en managementrapportage (FAC)	29
3.7 Gegevensregistratie en privacy	29
3.7.1 Gegevensregistratie en privacy (DAT)	29
4 Perceel 3: Representatieve kleding.....	31
4.1 Product- en artikeleisen	31
4.1.1 Product- en catalogusvereisten (PRD).....	31
4.1.2 Algemene eisen aan artikelen/specificaties (ALG)	31
4.1.3 Kwaliteit, pasvorm en maatvoering (KWL)	33
4.1.4 Logo en branding (LOG)	34
4.2 Duurzaamheid, sociale voorwaarden en milieu	34
4.2.1 Duurzaamheid, sociale voorwaarden en milieu (DUZ)	34
4.3 Persoonlijke beschermingsmiddelen en uniformeisen.....	35
4.3.1 Specifieke PBM-eisen (PBM)	35
4.4 Implementatie, afpassen en aanmeten.....	36
4.4.1 Implementatie, afpassen en aanmeten (IMP)	36
4.5 Bestellen, levering en logistiek.....	36
4.5.1 Bestellen en webwinkel (BST).....	36
4.5.2 Levering, voorraad en spoed (LEV)	38
4.5.3 Transport, verpakking en inname (TRP)	39
4.6 Gegevensregistratie en privacy	40
4.6.1 Gegevensregistratie en privacy (DAT)	40
4.7 Communicatie, facturering en rapportage	41
4.7.1 Communicatie en klachtenregistratie (COM)	41
4.7.2 Facturering en managementrapportage (FAC)	41

1 Algemene informatie

Dit Programma van Eisen beschrijft de eisen waaraan de te leveren bedrijfs- en werkkleding, BOA-kleding, representatieve kleding, persoonlijke beschermingsmiddelen en schoeisel, alsmede de daarbij behorende dienstverlening, moeten voldoen.

1.1 Algemene uitgangspunten

Bij het lezen en toepassen van dit Programma van Eisen gelden de volgende uitgangspunten:

- Alle in dit document opgenomen eisen zijn knock-outeisen: de Opdrachtnemer voldoet onvoorwaardelijk aan alle eisen. Een inschrijving die niet aan alle eisen voldoet, wordt terzijde gelegd.
- Door het indienen van een inschrijving verklaart de Opdrachtnemer onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen in dit document.
- De eisen gelden gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen.
- Deze eisen gelden onverkort voor eventuele toetredende regiogemeenten (Leiderdorp, Oegstgeest en Zoeterwoude).
- De in dit document genoemde bijlagen maken integraal onderdeel uit van dit Programma van Eisen.
- Waar in dit document wordt verwezen naar wet- en regelgeving of normen, wordt de op het moment van levering geldende versie bedoeld.

1.2 Perceelindeling

De opdracht is opgedeeld in de volgende percelen. De eisen per perceel zijn opgenomen in de hiernavolgende hoofdstukken.

- Perceel 1 – Bedrijfs- en werkkleding, PBM en schoeisel (hoofdstuk 2)
- Perceel 2 – BOA- en toezichthouders kleding, PBM en schoeisel (hoofdstuk 3)
- Perceel 3 – Representatieve kleding (hoofdstuk 4)
- Perceel 4 – Sport- en zwemkleding (PVE niet van toepassing)

1.3 Leeswijzer en nummering

De eisen zijn per perceel opgenomen in tabelvorm. Elke eis heeft een eisnummer dat bestaat uit een categoriecode en een volgnummer, bijvoorbeeld ALG-001.

1.4 Prestatiemeting en KPI's

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden de prestaties van de Opdrachtnemer gemonitord aan de hand van Key Performance Indicators (KPI's). De KPI's zijn gekoppeld aan de relevante eisen uit dit Programma van Eisen en hebben als doel de kwaliteit van de dienstverlening en de samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer te bewaken en continu te verbeteren.

De afgesproken KPI's, de wijze van meten, de normen en de consequenties bij het niet behalen van de KPI's zijn opgenomen in de leidraad en in de overeenkomst.

2 Perceel 1: Bedrijfs- en werkkleding, PBM en schoeisel

2.1 Product- en artikeleisen

2.1.1 Product- en catalogusvereisten (PRD)

Eisnummer	Omschrijving eis
PRD-001	In dit Programma van Eisen worden de functionele eisen beschreven waaraan de te leveren bedrijfskleding, persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) en veiligheidsschoeisel moeten voldoen. De functionele eisen vormen het kader waarbinnen Opdrachtnemers een passende oplossing aanbieden. In Bijlage 3 en 5 zijn de artikelen beschreven incl. functionele eisen en welke prestaties en toepassingsdoelen van toepassing zijn. Hierbij wordt onder meer ingegaan op aspecten zoals het beoogde gebruik, de vereiste bescherming, draagcomfort, herkenbaarheid, duurzaamheid en uitstraling. Waar wet- en regelgeving of veiligheidsnormen van toepassing zijn, dient de aangeboden oplossing aantoonbaar aan deze normen te voldoen. Daarnaast dient de bedrijfskleding te worden geleverd in de voorgeschreven huisstijlkleuren en te zijn voorzien van de door opdrachtgever voorgeschreven logo-uitvoering. De functionele eisen zijn zodanig geformuleerd dat objectief kan worden beoordeeld of de aangeboden oplossing voldoet aan de behoeften en doelstellingen van de opdrachtgever.

2.1.2 Algemene eisen aan artikelen/specificaties (ALG)

Eisnummer	Omschrijving eis
ALG-001	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van de artikelen conform de specificaties zoals vermeld in Bijlage 3.
ALG-002	Het is Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst niet toegestaan wijzigingen aan te brengen in het aangeboden assortiment zoals opgenomen in het prijzenblad. Wanneer de Opdrachtnemer door overmacht toch genoodzaakt is wijzigingen in het assortiment door te voeren, stelt Opdrachtnemer direct de Opdrachtgever op de hoogte. De Opdrachtgever dient altijd vooraf schriftelijk goedkeuring te geven voor aanpassing(en) en/of wijziging(en) in de artikelspecificatie(s) voordat deze aanpassingen of wijzigingen worden doorgevoerd en artikelen worden geleverd.
ALG-003	Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om een alternatief artikel aan te dragen dat voldoet aan dezelfde norm, functionaliteit en kwaliteitsklasse als het te vervangen artikel, aantoonbaar via de Artikelspecificaties, en voor dezelfde prijs. Het alternatief wordt pas opgenomen in het standaardpakket na schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever.
ALG-004	Mogelijke passessies als gevolg van wijzigingen in de artikelspecificaties en/of in het assortiment vinden plaats op locatie van de Opdrachtgever en zijn voor rekening van Opdrachtnemer, tot een maximum van vier (4) passessies per contractjaar. Aanvullende passessies worden in overleg gepland en bekostigd.
ALG-005	Verwerkte materialen, garens, fournituren en logo's zijn geschikt voor het gebruiksdoel, voldoen aan de gestelde veiligheidseisen en zijn bestand tegen de in Bijlage 3 en 5 omschreven gebruiks- en onderhoudsomstandigheden. 'Geschikt voor het gebruiksdoel' wordt functioneel geconcretiseerd aan de hand van de per artikel in Bijlage 3 vastgelegde

Eisnummer	Omschrijving eis
	prestatie-eisen (o.a. slijtvastheid, was-/onderhoudsbestendigheid en toepasselijke normen).
ALG-006	De artikelen zijn 'standaard' artikelen (bestaande of reeds ontwikkelde modellen, materialen en furnituren) die uit voorraad leverbaar zijn. Levertermijnen worden niet in deze eis geregeld, maar volgen uit het hoofdstuk Bestellen, levering en logistiek. Is een artikel niet uit voorraad leverbaar, dan meldt Opdrachtnemer dit vooraf en levert conform de daar geldende termijnen, na schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever.
ALG-007	De artikelen zijn geschikt voor dagelijks gebruik en bevatten aan de binnenzijde geen schurende of irriterende onderdelen. De geschiktheid van de pasvorm wordt tijdens de passessie beoordeeld op basis van vooraf vastgestelde, objectieve acceptatiecriteria (o.a. bewegingsvrijheid, maataansluiting en draagcomfort), die in de implementatiefase tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden vastgelegd. Akkoord van de gebruiker bevestigt dat aan deze criteria is voldaan.
ALG-008	De artikelen zijn voorzien van maat, onderhoudsinstructies, samenstelling en eventuele veiligheidsnorm.
ALG-009	De artikelen zijn niet belemmerend en niet gevaarlijk bij de uitoefening van de werkzaamheden (bijv. geen losse koordjes of uitstulpingen die door draaiende machineonderdelen gegrepen kunnen worden). In het prijzenblad is opgenomen welk team welke artikelen gebruikt; de werkzaamheden per team zijn omschreven in Bijlage 5. Werk- en dragersomschrijving.
ALG-010	Alle artikelen die door een team worden gedragen, zijn onderling afgestemd in kleurpalet, logoplaatsing en stijl, zodat het geheel er verzorgd uitziet als één geheel. Als referentie geldt het door de Opdrachtgever aangeleverde huisstijldocument (huidige kleurstelling en logo); overige afstemming vloeit voort uit veiligheidsoverwegingen. Is geen huisstijldocument beschikbaar, dan worden kleurstelling en logoplaatsing in de implementatiefase vastgelegd. Let op: sommige kledingstukken worden door meerdere teams gedragen met verschillende huisstijlen.
ALG-011	De Artikelen die zijn aangemerkt als persoonlijk beschermingsmiddel (PBM) voldoen aan Verordening (EU) 2016/425 betreffende persoonlijke beschermingsmiddelen.
ALG-012	Opdrachtnemer beschikt over (EU-typekeurings)certificaten van Notified Bodies voor Artikelen die vallen onder de Persoonlijke Beschermingsmiddelen waarvoor NEN-, EN- of ISO-normen gelden. De certificaten moeten geldig zijn op het moment van levering, niet uitsluitend bij inschrijving. De Opdrachtgever controleert de certificaten in de verificatiefase en behoudt zich het recht voor dit gedurende de looptijd steekproefsgewijs te herhalen.
ALG-013	De kleding voldoet aan de functioneel omschreven eisen zoals opgenomen in de kledingpakketten. De kledingpakketten zijn als Bijlage 3 onderdeel van de aanbestedingsstukken en bevatten per artikel objectief meetbare (functionele) eisen.
ALG-014	De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de overeenkomst op elk gewenst moment informatie bij de Opdrachtnemer op te vragen ter verificatie van de kwaliteit van de productspecificaties. Opdrachtnemer verstrekt deze informatie binnen 10 werkdagen na verzoek.
ALG-015	De garantie op geleverde artikelen bedraagt ten minste 12 maanden vanaf leveringsdatum. Opdrachtnemer beschrijft de garantievoorwaarden en de procedure voor garantieverzoeken. Garantievoorwaarden van Opdrachtnemer mogen deze minimumeis van 12 maanden niet beperken of uithollen; bij tegenstrijdigheid prevaleert deze PvE-eis.

Eisnummer	Omschrijving eis
ALG-016	Opdrachtnemer houdt gedurende de gehele looptijd (inclusief verlengingen) een assortiment leverbaar dat functioneel gelijkwaardig is aan het kledingpakket. Niet het specifieke artikel maar de functionele eisen (norm, functionaliteit, kwaliteitsklasse) zijn leidend; vervanging door een gelijkwaardig artikel is toegestaan na schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever.
ALG-017	Opdrachtnemer levert onderhoudsinstructies conform de wassymbolen op het kledinglabel (ISO 3758). De instructie mag per productgroep/materiaalsoort worden aangeleverd in plaats van per afzonderlijk artikel, mits deze de gebruiker eenduidig informeert over gebruik, reiniging en onderhoud. De Opdrachtgever (contractmanager) beoordeelt de volledigheid.
ALG-018	De kosten voor het aanbrengen van logo's en epauletten zijn inbegrepen in de artikelprijzen. Logo's worden op de kleding gestikt (borduurwerk). Epauletten worden los meegeleverd en zijn geschikt voor bevestiging op een steekvest. Facilitaire kleding is vrijgesteld van de logoeis.
ALG-019	Opdrachtnemer levert het kledingpakket en de PBM's conform de op het moment van levering geldende NEN-normen, CE-markeringsvereisten en Europese PBM-Verordening (EU) 2016/425, alsmede de Arbeidsomstandighedenwet en het Arbeidsomstandighedenbesluit. Bij wijziging van wet- of regelgeving gelden de op het moment van levering geldende (opvolgende) normen.
ALG-020	De geoffreerde prijzen conform het prijzenblad zijn marktconform en transparant onderbouwd. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij een prijsherzieningsverzoek marktconformiteit te laten toetsen door middel van een benchmarkvergelijking.
ALG-021	Wanneer Opdrachtgever een passessie wenst te organiseren, is Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen aanwezig op locatie.

2.1.3 Kwaliteit, pasvorm en maatvoering (KWL)

Eisnummer	Omschrijving eis
KWL-001	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de juiste pasvorm. De pasvorm is geschikt voor de werkzaamheden en geldt als voldoende indien de gebruiker tijdens de passessie akkoord geeft. Het afkeuringspercentage wordt gemeten per team/doelgroep per passessieronde. Bij meer dan 10% afkeuringen binnen die meeteenheid herneemt Opdrachtnemer de maatopname kosteloos.
KWL-002	De medewerker kan vrij bewegen om de werkzaamheden veilig uit te voeren; een artikel mag geen gevaar opleveren door bijvoorbeeld een te strakke pasvorm. Dit wordt meetbaar gemaakt via een draagproef tijdens de passessie, waarbij de bewegingsvrijheid bij representatieve werkhoudingen wordt getoetst en door de gebruiker wordt beoordeeld.
KWL-003	Opdrachtnemer garandeert dat alle gebruikers, ongeacht hun geslacht, maat of lichaamsbouw, volgens de eisen en specificaties die in de onderhavige artikelspecificaties zijn gesteld, door hem kunnen worden voorzien van de benodigde artikelen.
KWL-004	Opdrachtnemer is in staat om alle artikelen uit het prijzenblad te leveren in standaardmaten, zodanig dat tenminste 95% van de kledingdragers gekleed kan worden middels deze standaardmaten.

Eisnummer	Omschrijving eis
KWL-005	Opdrachtnemer is in staat maatwerk (maatforce) artikelen te maken. De kosten voor maatwerk worden door Opdrachtnemer opgegeven als vaste opslag per kledingcategorie (in euro's of als percentage van de catalogusprijs) in de prijslijst, zodat aanbiedingen vooraf vergelijkbaar zijn.
KWL-006	Opdrachtnemer dient per gebruiker en per artikel de juiste (maat)gegevens te registreren. Opdrachtnemer is altijd verantwoordelijk voor de juistheid van dit bestand.
KWL-007	Opdrachtnemer garandeert dat zijn maatvoering consistent is gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst, inclusief mogelijke verlengingen, zodat de gebruikers benodigde vervangingen kunnen bestellen middels opgave van naam, artikel en aantal.
KWL-008	Wanneer maatvoering onverhoopt toch wijzigt, stelt Opdrachtnemer de Opdrachtgever direct schriftelijk op de hoogte. Mogelijke passessies als gevolg van deze wijziging vinden plaats op locatie van de Opdrachtgever en zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
KWL-009	De aanbieder levert kleding in standaardmaten én in een uitgebreid maatbereik (ten minste XXS t/m XXXL), inclusief relevante lengtematen. In aanvulling hierop geldt de maatwerkregeling (zie KWL-005), zodat ook gebruikers buiten het standaard maatbereik passend gekleed kunnen worden. Beschikbaarheid geldt gedurende de gehele looptijd.
KWL-010	Voor een optimale pasvorm biedt Opdrachtnemer genderspecifieke modellen (mannelijke en vrouwelijke pasvorm) aan. Dit geldt in ieder geval voor polo's en broeken, en tevens voor alle overige kledingstukken waarbij een genderverschil in pasvorm relevant is.

2.1.4 Logo en branding (LOG)

Eisnummer	Omschrijving eis
LOG-001	In de functionele omschrijving van de gewenste artikelen staat vermeld welke vorm van logo/branding geschikt moet zijn. In de implementatiefase zal daar waar nodig ook worden besproken waar de logo's zichtbaar moeten zijn, volgens de huisstijl.
LOG-002	Opdrachtnemer brengt logo's, labels en emblemen aan conform opgave van de Opdrachtgever en de belastingwetgeving (max. 70 cm ² per artikel), via borduren, sealen of label, zonder de voering te beschadigen. Locatie en methode worden vooraf via een werktekening afgestemd. Bij hergebruik/recycling is het logo niet herkenbaar. Kleurechtheid wordt gegarandeerd en de Europese maataanduiding wordt gehanteerd.
LOG-003	Logo's en aanverwante onderdelen (emblemen, labels) zijn van marktconforme kwaliteit en bestand tegen regulier gebruik en onderhoud. Ze gaan net zo lang mee als de levensduur van het artikel. Losgelaten logo's of onderdelen worden door Opdrachtnemer kosteloos gerepareerd of vervangen, inclusief eventuele transportkosten.

2.2 Duurzaamheid, sociale voorwaarden en milieu

2.2.1 Duurzaamheid, sociale voorwaarden en milieu (DUZ)

Eisnummer	Omschrijving eis
DUZ-001	Opdrachtnemer verschaft op verzoek inzicht in de productieketen en werkt mee aan verificatie van de naleving van de Internationale Sociale Voorwaarden (ISV). In de

Eisnummer	Omschrijving eis
	implementatiefase wordt overlegd hoe hier vorm aan wordt gegeven en met welke frequentie. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om, zelf of via een derde, audits of controles uit te (laten) voeren. Opdrachtnemer verleent hieraan medewerking en zorgt dat deze verplichting, voor zover redelijkerwijs mogelijk, wordt doorgelegd in de keten.
DUZ-002	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. Mogelijke bewijsmiddelen • Geldig OEKO-TEX Standard 100 certificaat, OEKO-TEX Leather Standard certificaat of gelijkwaardig certificaat. • Verklaring van de leverancier van het leer, het textiel of de gecoate stof (naargelang van toepassing), waaruit de volgende twee punten blijken: ◦ dat hij het specifiek gevraagde keurmerk niet heeft kunnen behalen binnen de gestelde tijd om redenen die hem niet kunnen worden aangerekend. ◦ dat het textiel voldoet aan de bovengenoemde fysische eisen gestaafd met relevante testverslagen. • Of gelijkwaardig.
DUZ-003	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. Mogelijke bewijsmiddelen • Technische specificaties of andere documentatie, waaruit blijkt dat aan dit criterium is voldaan. • Rapport, of andere documentatie van een onafhankelijke partij, waaruit blijkt dat aan dit criterium is voldaan. • Of gelijkwaardig.
DUZ-004	Het afvalwater dat geloosd wordt na het ontvetten van de wol, rechtstreeks als gevolg van de behandeling ter plaatse of onrechtstreeks na afvalwaterbehandeling elders, en dat gemeten wordt in g COD (chemisch zuurstofverbruik)/kg zweetwol, moet ≤ 25 g 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.
DUZ-005	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 onderstaande tabel niet overschrijden (gebaseerd op de meest recente EU GPP-criteria). Tabel a. Uitstoot zwavelgehalte voor viscose en modal: Stapelvezel 30 g/kg; Filamentvezel Wastunnel 40 g/kg; Filamentvezel Geïntegreerd wassen 170 g/kg.
DUZ-006	Op grond van het Besluit uitgebreide producentenverantwoordelijkheid (UPV) textiel (in werking getreden 2023) dient de bedrijfskleding zo lang mogelijk te worden gebruikt en hergebruikt. Nieuwe bedrijfskleding en overige textielproducten dienen vanaf 2025 minimaal 25% vezel-tot-vezel gerecycled materiaal te bevatten. Opdrachtnemer toont naleving aan via een leveranciersverklaring of een erkend certificaat (bijv. GRS – Global Recycled Standard).

Eisnummer	Omschrijving eis
DUZ-007	Opdrachtnemer maakt voor de uitvoering van de opdracht geen gebruik van producten waarvan hij weet, vermoedt of waarvan bekend is dat bij de productie de lokale wet- en regelgeving ten aanzien van watergebruik, waterzuivering, chemicaliëngebruik en afvalmanagement niet is nageleefd. Opdrachtnemer betracht ook ten aanzien van zijn toeleveranciers dezelfde due diligence. Bij aanwijzingen van niet-naleving informeert Opdrachtnemer de Opdrachtgever onverwijld en neemt corrigerende maatregelen.
DUZ-008	Bedrijfskleding die niet opnieuw draagbaar is, wordt door de Opdrachtnemer op verantwoordelijke wijze gerecycled conform de geldende Europese richtlijnen, waaronder het UPV-besluit textiel. Opdrachtnemer legt de wijze van recycling schriftelijk vast en rapporteert hierover jaarlijks.
DUZ-009	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze tijdens deze opdracht een investering doet in de doelgroep Social Return door het aanbieden van banen, leerwerkplekken en/of stages in relatie met de opdracht. Bij deze Opdracht moet de Opdrachtnemer minstens 2% van de Opdrachtwaarde besteden aan mensen met minder kansen op werk.

2.3 Persoonlijke beschermingsmiddelen en uniformeisen

2.3.1 Specifieke PBM-eisen (PBM)

Eisnummer	Omschrijving eis
PBM-001	De veiligheidsstofbril is instelbaar en voorzien van: niet-vertekende lenzen; zachte neusbrug; goede afdichting door zachte montuurrand; indirecte ventilatie. De bril voldoet aan NEN-EN ISO 16321-1 (individuele oogbescherming) of de op het moment van levering geldende opvolgende norm.
PBM-002	De veiligheidshelm (bouwhelm) is voorzien van CE-markering en voldoet aan EN 397. De helm is leverbaar in de vereiste kleurcodering conform de VNG-richtlijnen voor BOA-uniformering.
PBM-003	De bosmaaiercombinatie (gehoorbescherming + draadvizier) is voorzien van gehoorbescherming met beugel en een draadvizier combinatie V40A, conform de geldende EN-normen voor persoonlijke beschermingsmiddelen.
PBM-004	Gehoorbescherming bevestigbaar op veiligheidshelm voldoet aan EN 352-3. Losse gehoorbescherming (autoplastiek/gehoorkap) voldoet aan de geldende EN 352-norm.
PBM-005	De veiligheidsbril is geschikt voor brildragende personen (overzetbril of instelbaar frame), is instelbaar en bevat niet-vertekende lenzen. De bril voldoet aan EN 166.
PBM-006	Wegwerp-oordoppen voldoen aan EN 352-2. Aandachtspunt: EG-richtlijn 89/686/EEC is vervangen door Verordening (EU) 2016/425. De norm EN 352-2 blijft geldig.
PBM-007	Stofmasker is van klasse FFP2 conform EN 149, voorzien van een uitademventiel. De maskers zijn CE-gecertificeerd.
PBM-008	Het reddingvest voldoet minimaal aan EN 395 (drijfvermogen minimaal 100 N) of de op het moment van levering geldende opvolgende norm.

Eisnummer	Omschrijving eis
PBM-009	Opdrachtnemer levert handschoenen die per toepassingsgebied voldoen aan: werkzaamheden in bebossing/bomen conform EN ISO 11393; bescherming tegen mechanische trillingen conform EN ISO 10819; bescherming tegen chemicaliën en micro-organismen conform EN ISO 374; waterbestendigheid (waterdicht). Het vereiste type per toepassingsgebied is gespecificeerd in de Artikelspecificaties.

2.4 Implementatie, afpassen en aanmeten

2.4.1 Implementatie, afpassen en aanmeten (IMP)

Eisnummer	Omschrijving eis
IMP-001	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren en tijdig afronden van de implementatie. De implementatie wordt gefaseerd uitgevoerd: maatinventarisatie, medewerkerregistratie en webwinkelopzet worden afgerond uiterlijk binnen zes weken na startdatum van de overeenkomst; logo-afstemming en proefexemplaren worden uiterlijk binnen zeven weken na ondertekening afgerond. Onder implementatie wordt verstaan: Maatinventarisatie van alle door de Opdrachtgever aangegeven teams, op drie locaties van de Opdrachtgever; Opzetten en vullen van de webwinkel; Registreren van alle aangegeven medewerkers in de webwinkel; Koppelen van medewerkers aan de kledingstukken binnen zijn/haar team; Gebruikersinstructie van de webwinkel aan betrokken medewerkers; Vastleggen afspraken met betrekking tot logogebruik, inclusief produceren proefexemplaren.
IMP-002	Activiteit implementatie: Opdrachtnemer stelt alle kledinggebruikers in de gelegenheid om alle benodigde artikelen te passen op drie locaties van de Opdrachtgever. Dit geldt gedurende de gehele contractperiode, zowel bij aanvang van het contract bij bestaande medewerkers als gedurende de looptijd van het contract bij nieuwe medewerkers. Tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst kunnen deze locaties gewijzigd worden in adres en aantal, waarbij in uitzonderlijk geval en in goed overleg uitgeweken kan worden naar een locatie van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer treft passende maatregelen conform de op dat moment geldende richtlijnen van de bevoegde gezondheidsautoriteiten.
IMP-003	Activiteit implementatie: Tijdens de passessie worden de maten per persoon door een vakkundig persoon opgemeten en bepaald welke maat per artikel moet worden gehanteerd. Dit geldt voor het gehele pakket waaruit de medewerker van de Opdrachtgever kan kiezen. Opdrachtnemer zorgt voor pashokjes en passpiegels tijdens de passessie. Opdrachtnemer verwerkt de gegevens en zorgt dat de maatgegevens ook in de webwinkel beschikbaar zijn.
IMP-004	Opdrachtnemer stelt gebruikers in de gelegenheid artikelen te passen. Uitgangspunt is een flexibele invulling: naast passessies op locatie van de Opdrachtgever kan Opdrachtnemer een eigen voorraad en pasruimte inzetten, mits gebruikers binnen 10 werkdagen terecht kunnen. De invulling en frequentie worden in overleg vastgelegd en sluiten aan op de behoefte, zonder een vast maximumaantal sessies.
IMP-005	Voor het passen gebruikt Opdrachtnemer uitsluitend actuele pasartikelen die identiek zijn aan de artikelen die daadwerkelijk in de kledingpakketten zijn opgenomen (zelfde model, maatvoering en pasvorm). De kosten van pasartikelen zijn voor Opdrachtnemer.
IMP-006	Opdrachtnemer dient kleding te kunnen vermaken, zoals bijvoorbeeld het inkorten van een broek. De vermakeningen mogen niet ten koste gaan van de veiligheidsnormen waaraan het

Eisnummer	Omschrijving eis
	originele Artikel voldoet. De kosten voor vermakingen zijn opgenomen in de prijslijst als vaste bedragen per type vermaking.
IMP-007	Naast het leveren van schoeisel conform de artikelspecificaties (bijlage 3) dient Opdrachtnemer op basis van podologisch advies afwijkend schoeisel te kunnen leveren.
IMP-008	Onder podologisch advies wordt het volgende verstaan: de medewerkers adviseren over de voor hen geschikte schoen uit de standaard collectie van de Opdrachtnemer. Bij medewerkers die, op basis van de bouw van de voet of fysieke klachten, een afwijkend model nodig hebben, wordt een rug-/voetanalyse gedaan. Aan de hand van de uitkomsten wordt bepaald welk soort schoeisel of zool vervaardigd moet worden. Het adviseren dient op locatie van de Opdrachtgever, of bij een register podoloog/-therapeut (Opdrachtnemer mag hiervoor samenwerken met een lokale register podoloog/-therapeut; facturatie verloopt via de Opdrachtnemer), of bij een lokale vestiging van de Opdrachtnemer plaats te vinden. Onder lokaal wordt verstaan vestiging(en) in de afzonderlijke beheersgebieden van de Opdrachtgever.
IMP-009	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van orthopedisch werkschoeisel, (steun)zolen in alle maten en met pelotte die medische indicaties corrigeren. De steunzolen zijn specifiek geschikt voor werkschoeisel en werklaarzen.
IMP-010	De aanpassingen aan het schoeisel (steunzolen, pelotte) mogen niet ten koste gaan van de veiligheidsnormen waaraan het originele Artikel voldoet.

2.5 Bestellen, levering en logistiek

2.5.1 Bestellen en webwinkel (BST)

Eisnummer	Omschrijving eis
BST-001	Bestellingen verlopen via de webwinkel van Opdrachtnemer. De webwinkel ondersteunt verschillende rechtenprofielen: bestellen via een centraal bestelpunt per team én zelfstandig bestellen door individuele medewerkers binnen hun toegekende pakket/rechten. Opdrachtnemer richt beide profielen in en is verantwoordelijk voor het registreren, verwerken en leveren van de bestellingen.
BST-002	Inloggegevens en gebruikers worden aangemaakt na goedkeuring door de leidinggevende. De webwinkel biedt een selfservice 'wachtwoord vergeten'-functie waarmee de gebruiker via een beveiligd proces zelf direct een nieuw wachtwoord kan instellen, zodat de Opdrachtgever de regie behoudt en niet afhankelijk is van handmatige tussenkomst van Opdrachtnemer.
BST-003	Opdrachtnemer stuurt direct na ontvangst van de bestelling per e-mail een orderbevestiging naar de besteller met daarin vermeld de verwachte afleverdatum en afleverlocatie.
BST-004	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen, beveiligen en onderhouden van een gebruiksvriendelijke webwinkel. Onder gebruiksvriendelijk wordt verstaan: pagina's laden binnen 3 seconden op een standaard zakelijke internetverbinding; de webwinkel voldoet minimaal aan WCAG 2.1 niveau AA; de webwinkel is volledig in het Nederlands.
BST-005	De webwinkel heeft een gegarandeerde beschikbaarheid van minimaal 99,5% per kalendermaand, gemeten buiten geplande onderhoudsvensters. Geplande

Eisnummer	Omschrijving eis
	onderhoudsmomenten worden minimaal 48 uur vooraf gecommuniceerd aan zowel de contractmanager als de door de Opdrachtgever aangewezen contactpunten/bestelpunten. Storingen kunnen via een vast meldpunt (telefoon/e-mail/portal) worden gemeld; Opdrachtnemer bevestigt de melding binnen 4 uur en lost een storing op binnen 24 uur.
BST-006	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de webwinkel en de daarin vermelde informatie.
BST-007	Opdrachtnemer stelt een gebruiksvriendelijke webwinkel beschikbaar, beveiligt en onderhoudt deze. De webwinkel borgt aantoonbaar privacy/informatiebeveiliging (o.a. beveiligde verbinding, AVG-conforme verwerking en passende technische en organisatorische maatregelen). Onderhoud vindt bij voorkeur buiten kantooruren plaats.
BST-008	Opdrachtnemer informeert de contractmanager en bestelpunten vooraf over wijzigingen binnen de webwinkel.
BST-009	De digitale webwinkel is webbased (via een internetbrowser) en maakt gebruik van een beveiligde verbinding (HTTPS).
BST-010	De noodzaak voor de Opdrachtgever om software te installeren voor gebruik van de webwinkel is niet toegestaan.
BST-011	De webwinkel is geschikt voor: Het bestellen van Artikelen door het bestelpunt van de Opdrachtgever, waarbij: Er wordt ingelogd met persoonsgebonden inloggegevens; Een afdeling en team kan worden geselecteerd; Een medewerker kan worden geselecteerd; Artikelen uit een vastgesteld gekoppeld pakket kunnen worden geselecteerd per medewerker; Er bestellingen kunnen worden geplaatst per medewerker of in bulk per team; De Opdrachtgever dient de artikelmaten te kunnen aanpassen; Het aanmelden van een retour en retourinstructie. Bij het selecteren van een medewerker in de webwinkel dient het bestelpunt de volgende basisgegevens per medewerker te kunnen zien: Naam medewerker; Vakafdeling en team; Afleverlocatie; Kledingmaten per Artikel; Het artikelpakket; De (totaal)prijs in euro's van alle bestellingen; Alle bestede Artikelen voorzien van besteldatum. Het toevoegen en verwijderen van gebruikers door de bestelpunten (indien geautoriseerd). Let op: de bestelhistorie van een verwijderde gebruiker moet nog wel in te zien zijn tot 6 jaar na verwijdering, waarna de persoonsgegevens worden geanonimiseerd of vernietigd. Het doel van het verwijderen is het up-to-date houden van de lijst gebruikers.
BST-012	Per artikel toont de webwinkel: artikelnaam en -nummer, kleurenfoto, korte omschrijving, materiaal/kleur/normering, beschikbare (Europese) maten en levertijd. De prijsweergave is configureerbaar per perceel/gebruikersgroep: in euro's óf in punten (waarbij 1 punt = € 1), zodat zowel het puntensysteem als de euroweergave wordt ondersteund.
BST-013	Het invoeren van personeelsdata wordt initieel uitgevoerd door Opdrachtnemer. Daartoe ontvangt de Opdrachtnemer na contractondertekening een digitaal bestand waarin de volgende basisgegevens van gebruikers zijn opgenomen: naam, voorletters, geslacht, functie, afdeling, team, personeelsnummer, werklocatie en afleverlocatie.
BST-014	Mutaties in het personeelsbestand kan de Opdrachtgever zelf uitvoeren. Daarnaast voert Opdrachtnemer mutaties op verzoek van de Opdrachtgever kosteloos en binnen 48 uur uit.
BST-015	Opdrachtnemer garandeert de mogelijkheid om tijdens de overeenkomst wijzigingen in de webwinkel aan te brengen. Wijzigingen die veroorzaakt zijn buiten de invloedssfeer van de Opdrachtgever – zoals wettelijke verplichtingen, browser-updates of beveiligingspatch-verplichtingen – zijn voor de Opdrachtgever kosteloos. Functionele uitbreidingen op verzoek van de Opdrachtgever zijn niet kosteloos.

Eisnummer	Omschrijving eis
BST-016	De Opdrachtgever kan via de webwinkel van de Opdrachtnemer kleding bestellen via een persoonsgebonden puntensysteem. Opdrachtnemer stelt op verzoek van de Opdrachtgever een digitale catalogus samen van het standaardpakket en optionele artikelen. Iedere medewerker ontvangt jaarlijks een door de Opdrachtgever vast te stellen puntentoekenning (of budgetten in EURO) en kan binnen het (punten)saldo aanvullende artikelen bestellen.
BST-017	De webwinkel bevat per artikel: een foto, omschrijving, prijs en artikelnummer. Het actueel houden van deze informatie is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer en geschiedt kosteloos. Daarnaast is per medewerker de maatvoering en bestelhistorie inzichtelijk in het systeem.
BST-018	Alle retouren dienen te worden aangeboden via een door de Opdrachtnemer verstrekt retourlabel. De Opdrachtnemer verstrekt retourlabels kosteloos op verzoek van de bestelpunten.

2.5.2 Levering, voorraad en speed (LEV)

Eisnummer	Omschrijving eis
LEV-001	De artikelen worden op basis van vervanging door Opdrachtnemer uitgeleverd. Nieuwe artikelen dienen door Opdrachtnemer op in beginsel op locatie van DZB te worden geleverd.
LEV-002	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van de Artikelen zoals die staan opgenomen in de Artikelspecificatie.
LEV-003	Levering vindt plaats na een bestelopdracht van een daartoe gemachtigde leidinggevende of bestelpunt. Naast de webwinkel kunnen door de Opdrachtgever aangewezen bevoegde personen ook per e-mail of telefonisch bestellen; Opdrachtnemer registreert deze bestellingen op dezelfde wijze in het systeem.
LEV-004	Opdrachtgever hanteert gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de volgende levertijden: Levertijd veiligheids- en bedrijfskleding, PBM en schoeisel vanuit magazijn Opdrachtnemer is maximaal 10 werkdagen. Indien maatopname moet plaatsvinden, begint de hiervoor genoemde levertijd te lopen nadat zowel het maatopnemen als de bestelling heeft plaatsgevonden; Levertijd vermaak en reparatie van bedrijfskleding is maximaal 10 werkdagen, gerekend vanaf opname van maten van de desbetreffende medewerker.
LEV-005	De Opdrachtgever heeft aan het einde van de looptijd van de Raamovereenkomst geen afnameverplichting voor de resterende voorraad.
LEV-006	De Opdrachtgever kan spoedbestellingen plaatsen, bijvoorbeeld bij directe vervanging van een medewerker of bij een disfunctioneel artikel dat noodzakelijk is voor de werkzaamheden. Er geldt geen maximumaantal spoedbestellingen.
LEV-007	In het geval van een spoedbestelling is de levertijd maximaal 2 werkdagen nadat de bestelling is geplaatst.
LEV-008	Indien een artikel incidenteel niet binnen 10 werkdagen leverbaar is, informeert Opdrachtnemer de leidinggevende/magazijnmedewerker binnen 24 uur over de naleverdatum.
LEV-009	Artikelen die gelijktijdig besteld zijn en die wel direct leverbaar zijn, worden conform de reguliere levertijd geleverd.

Eisnummer	Omschrijving eis
LEV-010	Opdrachtnemer informeert de gebruiker elke 72 uur over de voortgang van een achtergestelde levering.
LEV-011	Indien de levertijd van het betreffende artikel meer dan 10 werkdagen bedraagt, zorgt Opdrachtnemer voor een geschikt alternatief. De contracteigenaar bepaalt in overleg met het bestelpunt van de betreffende medewerker of het vervangende artikel geschikt is en dient schriftelijk goedkeuring te geven voor het alternatief dat de Opdrachtnemer aandraagt, voordat het betreffende artikel wordt geleverd. Wanneer Opdrachtnemer niet in staat is een geschikt alternatief te leveren, is de Opdrachtgever gemachtigd een alternatief bij een andere leverancier te zoeken.
LEV-012	De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om zowel een volledig kledingpakket als losse artikelen uit het kledingpakket te bestellen.
LEV-013	De standaardproducten zoals omschreven in de kledingpakketten dienen binnen vijf werkdagen (maandag t/m vrijdag) te worden geleverd. Bij overmacht – zoals gedefinieerd in het overmachtsartikel van de Raamovereenkomst – dient Opdrachtnemer een gelijkwaardig product onder gelijkwaardige contractcondities aan te bieden.
LEV-014	Bij elke levering is duidelijk voor welke medewerker het artikel bestemd is. De verpakking of pakbon vermeldt in ieder geval de naam van de betreffende medewerker en, indien van toepassing, het personeelsnummer, met inachtneming van de privacybepalingen.
LEV-015	Bij vertraging in de levering van meer dan 10 kalenderdagen ten opzichte van de overeengekomen levertijd, is de Opdrachtgever gerechtigd het betreffende artikel bij een andere leverancier te bestellen. De Opdrachtnemer vergoedt de aantoonbare meerkosten.
LEV-016	Alle kosten voor het verpakken, verzenden en afleveren van de bedrijfskleding, PBM's en/of overige producten op de overeengekomen afleverlocatie(s) zijn inbegrepen in de tarieven zoals opgenomen in het prijzenblad (Bijlage 3). Opdrachtgever accepteert geen afzonderlijke of aanvullende kosten voor verzending, transport, handling, orderverwerking of vergelijkbare kosten. Deze kosten worden geacht volledig te zijn verwerkt in de door Opdrachtnemer aangeboden prijzen.

2.5.3 Transport, verpakking en inname (TRP)

Eisnummer	Omschrijving eis
TRP-001	Voor het vervoer van de goederen naar de locatie van de Opdrachtgever dient binnen Nederland gebruik gemaakt te worden van voertuigen welke ten minste aan de Euro VI-norm (voertuigen zwaarder dan 3.500 kg) of Euro-6-norm (voertuigen lichter dan 3.500 kg) voldoen, of van emissievrije voertuigen (elektrisch of waterstof). Opdrachtnemer dient rekening te houden met Zero Emissie Stadslogistiek (ZES) voor een schonere binnenstad met minder verkeer en betere bereikbaarheid. In Leiden is een zero-emissiezone ingesteld, Opdrachtnemer moet zich hieraan houden (zie Zero-emissiezone Leiden).
TRP-002	Opdrachtnemer dient de te leveren Artikelen per medewerker te verpakken, zodanig dat de verpakking voorzien is van een unieke, niet-herleidbare code (bijv. barcode of QR-code) die intern door de Opdrachtgever leesbaar is. De naam en vakafdeling/team van de medewerker worden niet zichtbaar op de buitenzijde van de verpakking vermeld, ter bescherming van persoonsgegevens tijdens transport.

Eisnummer	Omschrijving eis
TRP-003	Er wordt een pakbon in de verpakking toegevoegd met daarop de volgende gegevens: Naam medewerker; Locatie en vakafdeling/team medewerker; Geleverde Artikelen en aantallen, inclusief artikelnummers; Eventuele backorders en verwachte levertijd.
TRP-004	De te leveren Artikelen dienen door Opdrachtnemer zodanig verpakt en geleverd te worden dat de inhoud niet beschadigt.
TRP-005	Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit gerecycled karton te bestaan. Wanneer kunststoffolie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Indien gekozen wordt voor biobased kunststof is deze eis niet van toepassing. Opdrachtnemer toont het recyclaatgehalte aan via een leveranciersverklaring of een erkend keurmerk.
TRP-006	Kapotte of versleten Artikelen worden verzameld in door Opdrachtnemer geleverde containers op de genoemde locaties. Opdrachtnemer plaatst, leegt en verwerkt deze zonder separate kosten; alle kosten van inzameling én verwerking/recycling (mechanisch, chemisch of via een alternatief product) zijn in de artikelprijs inbegrepen en komen volledig voor rekening en risico van Opdrachtnemer. Er worden geen verborgen of nacalculatorische recyclingkosten in rekening gebracht. Opdrachtnemer ledigt de container maximaal 5 werkdagen na melding van Opdrachtgever.
TRP-007	Kleding dient te worden uitgewisseld in herbruikbare verpakking (bijv. stoffen zakken, hersluitbare kledinghoezen of een wisselkrat). De herbruikbare verpakking wordt door de Opdrachtnemer ter beschikking gesteld.
TRP-008	In overleg met de Opdrachtgever wordt een kosteloze omruil- en retourprocedure overeengekomen en schriftelijk vastgelegd. Bij retour en reparatie dient de kleding in herbruikbare verpakking te worden aangeboden (bijv. wisselkrat of hersluitbare zak).

2.6 Onderhoud, wassen en reparatie

2.6.1 Wasserij, reiniging en reparatie (WAS)

Let op: alleen perceel 1.

Eisnummer	Omschrijving eis
WAS-001	Opdrachtnemer is naast het leveren van bedrijfskleding, PBM en schoeisel ook verantwoordelijk voor het onderhoud (wassen/reinigen) van de bedrijfskleding. Voor Beheer verzorgt de Opdrachtnemer het wassen en repareren structureel, voor DZB zijn wasserij-, stomerij- en reparatiediensten uitsluitend op afroep beschikbaar. Opdrachtnemer is vrij deze werkzaamheden zelf of via een onderaannemer/leverancier uit te voeren; Opdrachtnemer blijft daarbij volledig verantwoordelijk en aanspreekbaar jegens de Opdrachtgever voor de naleving van de gestelde eisen.
WAS-002	De toe te passen natwas-, chemische en droogprocessen voor reiniging zijn de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.
WAS-003	Het reinigingsproces mag de bedrijfskleding niet beschadigen of chemisch aantasten. Bij schade die tijdens of door het reinigingsproces ontstaat, ligt de bewijslast bij Opdrachtnemer; Opdrachtnemer herstelt of vervangt het beschadigde artikel kosteloos, tenzij hij aantoont dat de schade niet aan het reinigingsproces te wijten is.

Eisnummer	Omschrijving eis
WAS-004	De functionaliteit en/of de certificering van de bedrijfskleding voldoen na reiniging nog onvoorwaardelijk aan de gestelde eisen. Mocht blijken dat bedrijfskleding na reiniging niet meer voldoet, dan dient Opdrachtnemer dit direct schriftelijk aan de Opdrachtgever te melden, inclusief de reden.
WAS-005	Bij chemisch reinigen met het oplosmiddel perchloorethyleen (PER) moet gebruik worden gemaakt van '6e generatie' PER-reinigingsapparatuur, conform de eisen uit het Activiteitenbesluit milieubeheer (of opvolgende wet- en regelgeving) en de meest actuele MVI-criteria van het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat.
WAS-006	Opdrachtnemer dient kleding te kunnen repareren, zoals bijvoorbeeld het vervangen van een rits. De reparaties mogen niet ten koste gaan van de veiligheidsnormen waaraan het originele Artikel voldoet. De verschillende reparaties staan in Bijlage 3, in het tabblad 'Wasserij en reparatie' benoemd.
WAS-007	Op ten minste twee locaties wordt minimaal eenmaal per week de vuile en/of kapotte bedrijfskleding opgehaald en schone/gerepareerde bedrijfskleding per medewerker en per locatie aangeboden: Admiraal Banckertweg 15 en Kenauweg 3 te Leiden. Indien van de wasserij-/reparatiedienst gebruik wordt gemaakt door DZB, worden de betreffende DZB-locatie(s) hieraan toegevoegd.
WAS-008	Ter reiniging aangeboden bedrijfskleding wordt bij de eerstvolgende ophaalcyclus schoon afgeleverd. Opdrachtnemer doet in de implementatiefase een voorstel voor de meest doelmatige reinigingscyclus; een kortere cyclus die de benodigde pakketomvang per medewerker verkleint, verdient de voorkeur voor zover de markt dit toelaat.
WAS-009	Bedrijfskleding die ter reparatie is aangeboden, wordt uiterlijk 10 werkdagen later gerepareerd en schoon afgeleverd.
WAS-010	Gereinigde/gerepareerde bedrijfskleding dient altijd te worden afgeleverd op de standplaats van de medewerker.
WAS-011	De huidige bedrijfskleding is gelabeld (barcode of naam+locatie) en moet door het registratiesysteem van Opdrachtnemer herkend kunnen worden. Kan het huidige barcodesysteem niet één-op-één worden overgenomen, dan levert Opdrachtnemer binnen 2 weken na contractondertekening een plan van aanpak met tijdpad voor omlabeling. De aantoonbare kosten en het risico van de overgang van bestaande labels komen voor rekening van de Opdrachtgever, mits vooraf schriftelijk goedgekeurd.
WAS-012	Bij uitlevering van nieuwe bedrijfskleding zorgt Opdrachtnemer voor de labeling (barcode en naam medewerker) in de bedrijfskleding.
WAS-013	De informatie die vanuit de barcode gelezen kan worden bestaat uit: Naam medewerker; Personeelsnummer; Standplaats medewerker; Washistorie van de bedrijfskleding (aantal keer gereinigd); Reparatiehistorie van de bedrijfskleding. Hiervoor dient de Opdrachtnemer een systeem aan te bieden dat bovenstaande gegevens voor de Opdrachtgever (contractmanager en bestelpunt) inzichtelijk maakt. Toegang tot het systeem is beperkt tot geautoriseerde medewerkers van de Opdrachtgever; Opdrachtnemer legt de toegangsautorisaties vast conform de AVG.
WAS-014	De Opdrachtgever zal de vuile was als volgt sorteren en ter reiniging aanbieden: op de afgesproken vaste opslagplaatsen op de locaties, los gestort in linnen waszakken die proactief en altijd voldoende worden verstrekt door Opdrachtnemer.
WAS-015	De Opdrachtgever zal bedrijfskleding die ter reparatie wordt aangeboden op de volgende wijze aanbieden: apart in een duidelijk onderscheidende linnen waszak bij de vuile

Eisnummer	Omschrijving eis
	goederen, ter beschikking gesteld door Opdrachtnemer. Op een door Opdrachtnemer gemaakt standaardformulier wordt de Opdrachtgever geacht duidelijk aan te geven per kledingstuk wat er gerepareerd moet worden.
WAS-016	Opdrachtnemer zal de schone was als volgt aanbieden: gesorteerd en verpakt per medewerker, per locatie van de betreffende medewerker. De verpakking dient de schone was te beschermen tegen vervuiling gedurende transport tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verplicht daarbij milieuvriendelijke en recyclebare verpakkingsmaterialen te gebruiken, consistent met de recyclingpercentages uit de transportvereisten (TRP-005). Gevonden voorwerpen die afkomstig zijn uit kledingstukken van de medewerker zullen worden gemeld en in de door Opdrachtnemer aangetroffen staat worden geretourneerd aan de betreffende drager.

2.7 Gegevensregistratie en privacy

2.7.1 Gegevensregistratie en privacy (DAT)

Eisnummer	Omschrijving eis
DAT-001	Opdrachtnemer dient de volgende gegevens per gebruiker digitaal te registreren in de webshop: Personeelsgegevens van gebruiker: naam, voorletters, geslacht, personeelsnummer, functie, team, werklocatie en afleverlocatie; Maat- en artikelgegevens van gebruiker: maten, artikelen en aantallen die de gebruiker in bezit heeft (bestelhistorie).
DAT-002	Gegevens dienen direct opvraagbaar te zijn vanuit de webwinkel en/of op verzoek van de Opdrachtgever direct digitaal leverbaar te zijn.
DAT-003	Opdrachtnemer registreert en verwerkt de in deze paragraaf genoemde (persoons)gegevens slechts met als doel om gebruikers of bestellers te kunnen informeren over voor hen bestemde leveringen of werkzaamheden. Bij de registratie en verwerking van gegevens handelt Opdrachtnemer in overeenstemming met de vereisten uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG, Verordening (EU) 2016/679) en de Uitvoeringswet AVG.
DAT-004	Opdrachtnemer is verplicht om alle in het kader van de opdracht verkregen persoonsgegevens van gebruikers direct na het eindigen van de overeenkomst over te dragen aan de Opdrachtgever en vervolgens de achterblijvende gegevens te vernietigen.
DAT-005	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actueel houden van de gegevensregistratie. De Opdrachtgever draagt zorg voor het tijdig informeren van de Opdrachtnemer in geval er wijzigingen plaatsvinden in het personeelsbestand, maten of standplaats.

2.8 Communicatie, facturering en rapportage

2.8.1 Communicatie en klachtenregistratie (COM)

Eisnummer	Omschrijving eis
COM-001	Opdrachtnemer verplicht zich tot het ingericht/in werking hebben en houden van een klantenservice overeenkomstig de specificaties/beschrijvingen zoals opgenomen in het Programma van Eisen.
COM-002	Opdrachtnemer heeft een klantenservice die op werkdagen (ma t/m vr) van 08:30–17:00 uur telefonisch en per e-mail bereikbaar is. Opdrachtnemer reageert binnen 24 uur op een melding en biedt binnen 5 werkdagen een werkbare oplossing; een enkele ontvangstbevestiging of reactie geldt niet als oplossing.
COM-003	Opdrachtnemer dient een vaste contactpersoon aan te wijzen voor alle communicatie met de Opdrachtgever. Deze persoon heeft beslissingsbevoegdheid, is materiedeskundig en is op de hoogte van de interne processen en procedures van zowel de eigen organisatie als die van de Opdrachtgever. Daarnaast is deze persoon verantwoordelijk voor de coördinatie en uitvoering van de opdracht(en) in het kader van de Raamovereenkomst. Bij afwezigheid en ziekte van de vaste contactpersoon dient er goede vervanging (op de hoogte van alle processen en procedures) plaats te vinden door Opdrachtnemer en dient de Opdrachtgever op de hoogte te worden gebracht.
COM-004	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de contactpersoon en diens vervanger de Nederlandse taal goed beheersen.
COM-005	Naaft het maandelijkse operationele contact vindt standaard viermaal per jaar een tactisch overleg plaats tussen de vaste contactpersoon van Opdrachtnemer en de contractmanager, tenzij de Opdrachtgever een andere frequentie nodig acht. Opdrachtnemer initieert het overleg, bespreekt de kwaliteit van de dienstverlening aan de hand van de managementrapportage en verzorgt de verslaglegging uiterlijk 5 werkdagen na het overleg. De managementrapportage wordt uiterlijk 5 werkdagen voor het gepland overleg aangeleverd.
COM-006	Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate klachtenregistratie, in de implementatiefase af te stemmen. Elke klacht wordt binnen 5 werkdagen afgehandeld; Opdrachtnemer bevestigt de ontvangst binnen 24 uur. Opdrachtnemer levert een verbeterplan aan indien klachten niet tijdig of niet naar tevredenheid worden afgehandeld. De volgende voorvallen gelden in ieder geval als klacht; deze lijst is nadrukkelijk niet uitputtend: Leveringstijd bedraagt meer dan 10 werkdagen; Afwijkende maatvoering; Geleverd Artikel wijkt – ongeacht de aard van de afwijking – af van het bestelde Artikel.
COM-007	Opdrachtnemer accepteert ruilingen binnen een periode van een maand mits het Artikel ongedragen is. Passen geldt niet als gebruik; artikelen die uitsluitend zijn gepast en niet gedragen worden, vallen binnen de ruilingsregeling.
COM-008	Voorstel tot vereenvoudiging: bij ruilingen te wijten aan Opdrachtnemer neemt Opdrachtnemer een gelogo'd Artikel terug op voorraad en crediteert de volledige aanschafprijs. Om de regeling eenvoudig te houden, wordt in de implementatiefase bezien of het aanhouden van een kleine eigen voorraad bij de Opdrachtgever doelmatiger is dan de crediterings-/terugnameregeling, gelet op de frequentie en de kosten.
COM-009	Van Opdrachtnemer wordt een proactieve houding verwacht bij het beheren en actualiseren van het artikelpakket, waaronder het tijdig signaleren van wijzigingen in normeringen, beschikbaarheid of kwaliteit.

2.8.2 Facturering en managementrapportage (FAC)

Eisnummer	Omschrijving eis
FAC-001	Opdrachtnemer verstuurt maandelijks achteraf een digitale verzamelnota voorzien van een gedetailleerde productspecificatie (per artikel, aantallen, prijzen). De factuur wordt digitaal verzonden naar het door de Opdrachtgever vastgestelde e-mailadres zoals opgenomen in de overeenkomst.
FAC-002	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bijhouden en actualiseren van een volledig overzicht van uitgeleverde bedrijfskleding gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst. Dit overzicht is op verzoek van de Opdrachtgever direct digitaal opvraagbaar.
FAC-003	Van Opdrachtnemer wordt een proactieve houding verwacht ten aanzien van: het bijhouden van het toegestane kledingpakket per medewerker; het monitoren van uitgegeven kleding en naleving van wettelijke eisen. Afwijkend verbruik (meer dan 20% boven het gemiddelde per medewerker per jaar) dient direct schriftelijk aan de Opdrachtgever te worden gemeld.
FAC-004	Opdrachtnemer stelt de managementinformatie real-time beschikbaar via de webwinkel én via een standaard periodieke managementrapportage, niet uitsluitend op verzoek. Een aanvullende uitvraag wordt binnen 5 werkdagen geleverd. De managementrapportage geeft inzicht in onder meer afnamegegevens per kledingstuk en gebruiker, bestellingen, ruilingen, retourstromen, backorders, voorraadbeheer, klachten en afhandeling, leverprestaties ten opzichte van de norm, ingenomen kleding, kostenontwikkeling, KPI-resultaten, verbetermaatregelen en duurzaamheidsprestaties.

3 Perceel 2: BOA-kleding, PBM en schoeisel

3.1 Product- en artikeleisen

3.1.1 Product- en catalogusvereisten (PRD)

Eisnummer	Omschrijving eis
PRD-002	In dit Programma van Eisen worden de functionele eisen beschreven waaraan de te leveren bedrijfskleding, persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) en veiligheidsschoeisel moeten voldoen. De functionele eisen vormen het kader waarbinnen Opdrachtnemers een passende oplossing aanbieden. In Bijlage 3 en 5 zijn de artikelen beschreven incl. functionele eisen en welke prestaties en toepassingsdoelen van toepassing zijn. Hierbij wordt onder meer ingegaan op aspecten zoals het beoogde gebruik, de vereiste bescherming, draagcomfort, herkenbaarheid, duurzaamheid en uitstraling. Waar wet- en regelgeving of veiligheidsnormen van toepassing zijn, dient de aangeboden oplossing aantoonbaar aan deze normen te voldoen. Daarnaast dient de bedrijfskleding te worden geleverd in de voorgeschreven huisstijlkleuren en te zijn voorzien van de door opdrachtgever voorgeschreven logo-uitvoering. De functionele eisen zijn zodanig geformuleerd dat objectief kan worden beoordeeld of de aangeboden oplossing voldoet aan de behoeften en doelstellingen van de opdrachtgever.

3.1.2 Algemene eisen relevant voor BOA-kleding (ALG)

Eisnummer	Omschrijving eis
ALG-001	Het BOA-uniform voldoet aan de richtlijnen van het Landelijk Modeluniform Domein 1 van de VNG en aan alle geldende wettelijke eisen en normeringen. Opdrachtnemer overlegt bij inschrijving een verklaring van conformiteit met de meest recente VNG-richtlijnen.
ALG-002	De Opdrachtnemer levert kleding voor zowel BOA's als Toezichthouders conform de respectievelijke kledingpakketten zoals opgenomen als bijlage bij de aanbestedingsstukken.
ALG-003	De kleding voldoet aan de eisen zoals vastgelegd in de kledingpakketten (Bijlage 3 en 8). De kledingpakketten zijn leidend en maken als bijlage integraal onderdeel uit van de overeenkomst.
ALG-004	De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst op elk gewenst moment productspecificaties en kwaliteitsdocumentatie op te vragen bij de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verstrekt de gevraagde informatie binnen 5 werkdagen.
ALG-005	Opdrachtnemer voldoet aan het Besluit Uitgebreide Producentenverantwoordelijkheid (UPV) Textiel.
ALG-006	De te leveren kleding voldoet aan OEKO-TEX keurmerk of een gelijkwaardig erkend keurmerk voor beperking van schadelijke stoffen. Opdrachtnemer overlegt een geldig certificaat bij inschrijving.
ALG-007	De garantie op geleverde artikelen bedraagt tenminste 12 maanden vanaf de leveringsdatum.

Eisnummer	Omschrijving eis
ALG-008	Opdrachtnemer houdt alle kledingstukken uit het kledingpakket (Bijlage 3 en 8) gedurende de gehele looptijd, inclusief verlengingen, leverbaar. Bij (dreigend) discontinu aanbod informeert Opdrachtnemer de Opdrachtgever minimaal 3 maanden van tevoren en stelt een gelijkwaardig alternatief voor ter goedkeuring.
ALG-009	Wanneer Opdrachtgever een passessie wenst te organiseren, is Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen aanwezig op locatie.

3.1.3 Kwaliteit, pasvorm en maatvoering (KWL)

Eisnummer	Omschrijving eis
KWL-011	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de juiste pasvorm. De pasvorm is geschikt voor de werkzaamheden en geldt als voldoende indien de gebruiker tijdens de passessie akkoord geeft. Het afkeuringspercentage wordt gemeten per team/doelgroep per passessieronde. Bij meer dan 10% afkeuringen binnen die meeteenheid herneemt Opdrachtnemer de maatopname kosteloos.
KWL-012	De medewerker kan vrij bewegen om de werkzaamheden veilig uit te voeren; een artikel mag geen gevaar opleveren door bijvoorbeeld een te strakke pasvorm. Dit wordt meetbaar gemaakt via een draagproef tijdens de passessie, waarbij de bewegingsvrijheid bij representatieve werkhoudingen wordt getoetst en door de gebruiker wordt beoordeeld.
KWL-013	Opdrachtnemer garandeert dat alle gebruikers, ongeacht hun geslacht, maat of lichaamsbouw, volgens de eisen en specificaties die in de onderhavige artikelspecificaties zijn gesteld, door hem kunnen worden voorzien van de benodigde artikelen.
KWL-014	Opdrachtnemer is in staat om alle artikelen uit het prijzenblad te leveren in standaardmaten, zodanig dat tenminste 95% van de kledingdragers gekleed kan worden middels deze standaardmaten.
KWL-015	Opdrachtnemer is in staat maatwerk (maatforce) artikelen te maken. De kosten voor maatwerk worden door Opdrachtnemer opgegeven als vaste opslag per kledingcategorie (in euro's of als percentage van de catalogusprijs) in de prijslijst, zodat aanbiedingen vooraf vergelijkbaar zijn.
KWL-016	Opdrachtnemer dient per gebruiker en per artikel de juiste (maat)gegevens te registreren. Opdrachtnemer is altijd verantwoordelijk voor de juistheid van dit bestand.
KWL-017	Opdrachtnemer garandeert dat zijn maatvoering consistent is gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst, inclusief mogelijke verlengingen, zodat de gebruikers benodigde vervangingen kunnen bestellen middels opgave van naam, artikel en aantal.
KWL-018	Wanneer maatvoering onverhoopt toch wijzigt, stelt Opdrachtnemer de Opdrachtgever direct schriftelijk op de hoogte. Mogelijke passessies als gevolg van deze wijziging vinden plaats op locatie van de Opdrachtgever en zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
KWL-019	De aanbieder levert kleding in standaardmaten én in een uitgebreid maatbereik (tenminste XXS t/m XXXL), inclusief relevante lengtematen. In aanvulling hierop geldt de maatwerkregeling (zie KWL-005), zodat ook gebruikers buiten het standaard maatbereik passend gekleed kunnen worden. Beschikbaarheid geldt gedurende de gehele looptijd.
KWL-020	Voor een optimale pasvorm biedt Opdrachtnemer genderspecifieke modellen (mannelijke en vrouwelijke pasvorm) aan. Dit geldt in ieder geval voor polo's en broeken, en tevens voor alle overige kledingstukken waarbij een genderverschil in pasvorm relevant is.

3.2 Persoonlijke beschermingsmiddelen en uniformeisen

3.2.1 BOA-uniform en specifieke PBM-eisen (BOA)

Eisnummer	Omschrijving eis
BOA-001	Opdrachtnemer is in staat om het kledingpakket en PBM te leveren aan opdrachtgever conform de NEN Normen. De te leveren producten moeten voldoen aan de daarvoor specifieke regels omschreven in NEN, CE en de meest recente wet- en regelgeving zoals omschreven in de arbeidsomstandigheden wet.
BOA-002	Onderstaand geldt voor de door VNG toegestane opschriften en plaatsingen: Opdrachtnemer dient: • Logo's, labels en emblemen conform opgave en de belastingwetgeving aan te brengen • Logo's en emblemen te borduren, sealen of door middel van een label (klittenband) op de kleding aan te brengen (conform afspraak per kledingstuk) • Bij hergebruik of recycling van kleding mag het logo niet herkenbaar zijn. Bij het bevestigen van logo's de kleding niet aan te tasten (dat wil zeggen dat de voering niet meegenomen mag worden); • De plaats van het logo en de methode van aanbrengen op de kleding af te stemmen met opdrachtgever door middel van overleggen en aan de hand van een werktekening. • De kleurechtheid te garanderen van het kledingpakket; • Confectiekleding te kunnen aanpassen op de individu (vermaken); • De Europese maat aanduiding te hanteren; • Naast standaard kleding ook maatwerk kleding te kunnen leveren;
BOA-003	De opdrachtnemer levert kleding dat geschikt is voor dagelijks gebruik en bestand tegen intensieve belasting.
BOA-004	De kogel- en steekwerende vesten voor de Boa's worden voorzien bijpassende hoezen (blauw en fluor geel) volgens de VNG richtlijn en worden voorzien van een mogelijkheid om een eventuele tekst met klittenband op de rugzijde te bevestigen.
BOA-005	De opdrachtnemer levert kogel- en steekwerende vesten voor Toezichthouders (blauw) en worden voorzien van een mogelijkheid om een eventuele tekst met klittenband op de rugzijde te bevestigen.
BOA-006	Reddingsvest moet voldoen aan de VNG-richtlijn.

3.3 Duurzaamheid, sociale voorwaarden en milieu

3.3.1 Duurzaamheid, sociale voorwaarden en milieu (DUZ)

Eisnummer	Omschrijving eis
DUZ-001	Opdrachtnemer verschaft op verzoek inzicht in de productieketen en werkt mee aan verificatie van de naleving van de Internationale Sociale Voorwaarden (ISV). Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om, zelf of via een derde, audits of controles uit te (laten) voeren. Opdrachtnemer verleent hieraan medewerking en zorgt dat deze verplichting, voor zover redelijkerwijs mogelijk, wordt doorgelegd in de keten.

Eisnummer	Omschrijving eis
DUZ-002	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. Mogelijke bewijsmiddelen • Geldig OEKO-TEX Standard 100 certificaat, OEKO-TEX Leather Standard certificaat of gelijkwaardig certificaat. • Verklaring van de leverancier van het leer, het textiel of de gecoate stof (naargelang van toepassing), waaruit de volgende twee punten blijken: ◦ dat hij het specifiek gevraagde keurmerk niet heeft kunnen behalen binnen de gestelde tijd om redenen die hem niet kunnen worden aangerekend. ◦ dat het textiel voldoet aan de bovengenoemde fysische eisen gestaafd met relevante testverslagen. • Of gelijkwaardig.
DUZ-003	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. Mogelijke bewijsmiddelen • Technische specificaties of andere documentatie, waaruit blijkt dat aan dit criterium is voldaan. • Rapport, of andere documentatie van een onafhankelijke partij, waaruit blijkt dat aan dit criterium is voldaan. • Of gelijkwaardig.
DUZ-004	Het afvalwater dat geloosd wordt na het ontvetten van de wol, rechtstreeks als gevolg van de behandeling ter plaatse of onrechtstreeks na afvalwaterbehandeling elders, en dat gemeten wordt in g COD (chemisch zuurstofverbruik)/kg zweetwol, moet ≤ 25 g 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.
DUZ-005	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 onderstaande tabel niet overschrijden (gebaseerd op de meest recente EU GPP-criteria). Tabel a. Uitstoot zwavelgehalte voor viscose en modal: Stapelvezel 30 g/kg; Filamentvezel Wastunnel 40 g/kg; Filamentvezel Geïntegreerd wassen 170 g/kg.
DUZ-006	Op grond van het Besluit uitgebreide producentenverantwoordelijkheid (UPV) textiel (in werking getreden 2023) dient de bedrijfskleding zo lang mogelijk te worden gebruikt en hergebruikt. Nieuwe bedrijfskleding en overige textielproducten dienen vanaf 2025 minimaal 25% vezel-tot-vezel gerecycled materiaal te bevatten. Opdrachtnemer toont naleving aan via een leveranciersverklaring of een erkend certificaat (bijv. GRS – Global Recycled Standard).
DUZ-007	Opdrachtnemer maakt voor de uitvoering van de opdracht geen gebruik van producten waarvan hij weet, vermoedt of waarvan bekend is dat bij de productie de lokale wet- en regelgeving ten aanzien van watergebruik, waterzuivering, chemicaliëngebruik en afvalmanagement niet is nageleefd. Opdrachtnemer betracht ook ten aanzien van zijn

Eisnummer	Omschrijving eis
	toeleveranciers dezelfde due diligence. Bij aanwijzingen van niet-naleving informeert Opdrachtnemer de Opdrachtgever onverwijld en neemt corrigerende maatregelen.
DUZ-008	Bedrijfskleding die niet opnieuw draagbaar is, wordt door de Opdrachtnemer op verantwoordelijke wijze gerecycled conform de geldende Europese richtlijnen, waaronder het UPV-besluit textiel. Opdrachtnemer legt de wijze van recycling schriftelijk vast en rapporteert hierover jaarlijks.
DUZ-010	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze tijdens deze opdracht een investering doet in de doelgroep Social Return door het aanbieden van banen, leerwerkplekken en/of stages in relatie met de opdracht. Bij deze Opdracht moet de Opdrachtnemer minstens 2% van de Opdrachtwaarde besteden aan mensen met minder kansen op werk.

3.4 Implementatie, afpassen en aanmeten

3.4.1 Implementatie, afpassen en aanmeten (IMP)

Eisnummer	Omschrijving eis
IMP-011	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren en tijdig afronden van de implementatie. De implementatie wordt gefaseerd uitgevoerd: maatinventarisatie, medewerkerregistratie en webwinkelopzet worden afgerond uiterlijk binnen zes weken na startdatum van de overeenkomst; logo-afstemming en proefexemplaren worden uiterlijk binnen zeven weken na ondertekening afgerond. Onder implementatie wordt verstaan: Maatinventarisatie van alle door de Opdrachtgever aangegeven teams, op drie locaties van de Opdrachtgever; Opzetten en vullen van de webwinkel; Registreren van alle aangegeven medewerkers in de webwinkel; Koppelen van medewerkers aan de kledingstukken binnen zijn/haar team; Gebruikersinstructie van de webwinkel aan betrokken medewerkers; Vastleggen afspraken met betrekking tot logogebruik, inclusief produceren proefexemplaren.
IMP-012	Activiteit implementatie: Opdrachtnemer stelt alle kledinggebruikers in de gelegenheid om alle benodigde artikelen te passen op drie locaties van de Opdrachtgever. Dit geldt gedurende de gehele contractperiode, zowel bij aanvang van het contract bij bestaande medewerkers als gedurende de looptijd van het contract bij nieuwe medewerkers. Tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst kunnen deze locaties gewijzigd worden in adres en aantal, waarbij in uitzonderlijk geval en in goed overleg uitgeweken kan worden naar een locatie van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer treft passende maatregelen conform de op dat moment geldende richtlijnen van de bevoegde gezondheidsautoriteiten.
IMP-013	Activiteit implementatie: Tijdens de passessie worden de maten per persoon door een vakkundig persoon opgemeten en bepaald welke maat per artikel moet worden gehanteerd. Dit geldt voor het gehele pakket waaruit de medewerker van de Opdrachtgever kan kiezen. Opdrachtnemer zorgt voor pashokjes en passpiegels tijdens de passessie. Opdrachtnemer verwerkt de gegevens en zorgt dat de maatgegevens ook in de webwinkel beschikbaar zijn.
IMP-014	Opdrachtnemer stelt gebruikers in de gelegenheid artikelen te passen. Uitgangspunt is een flexibele invulling: naast passessies op locatie van de Opdrachtgever kan Opdrachtnemer een eigen voorraad en pasruimte inzetten, mits gebruikers binnen 10 werkdagen terecht

Eisnummer	Omschrijving eis
	kunnen. De invulling en frequentie worden in overleg vastgelegd en sluiten aan op de behoefte, zonder een vast maximumaantal sessies.
IMP-015	Voor het passen gebruikt Opdrachtnemer uitsluitend actuele pasartikelen die identiek zijn aan de artikelen die daadwerkelijk in de kledingpakketten zijn opgenomen (zelfde model, maatvoering en pasvorm). De kosten van pasartikelen zijn voor Opdrachtnemer.
IMP-016	Opdrachtnemer dient kleding te kunnen vermaken, zoals bijvoorbeeld het inkorten van een broek. De vermaken mogen niet ten koste gaan van de veiligheidsnormen waaraan het originele Artikel voldoet. De kosten voor vermaken zijn opgenomen in de prijslijst als vaste bedragen per type vermaking.
IMP-017	Naast het leveren van schoeisel conform de artikelspecificaties (bijlage 3) dient Opdrachtnemer op basis van podologisch advies afwijkend schoeisel te kunnen leveren.
IMP-018	Onder podologisch advies wordt het volgende verstaan: de medewerkers adviseren over de voor hen geschikte schoen uit de standaard collectie van de Opdrachtnemer. Bij medewerkers die, op basis van de bouw van de voet of fysieke klachten, een afwijkend model nodig hebben, wordt een rug-/voetanalyse gedaan. Aan de hand van de uitkomsten wordt bepaald welk soort schoeisel of zool vervaardigd moet worden. Het adviseren dient op locatie van de Opdrachtgever, of bij een register podoloog/-therapeut (Opdrachtnemer mag hiervoor samenwerken met een lokale register podoloog/-therapeut; facturatie verloopt via de Opdrachtnemer), of bij een lokale vestiging van de Opdrachtnemer plaats te vinden. Onder lokaal wordt verstaan vestiging(en) in de afzonderlijke beheersgebieden van de Opdrachtgever.
IMP-019	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van orthopedisch werkschoeisel, (steun)zolen in alle maten en met pelotte die medische indicaties corrigeren. De steunzolen zijn specifiek geschikt voor werkschoeisel en werklaarzen.
IMP-020	De aanpassingen aan het schoeisel (steunzolen, pelotte) mogen niet ten koste gaan van de veiligheidsnormen waaraan het originele Artikel voldoet.

3.5 Bestellen, levering en logistiek

3.5.1 Bestelprocedure (BST)

Eisnummer	Omschrijving eis
BST-001	De Opdrachtgever kan via de webwinkel van de Opdrachtnemer kleding bestellen via een persoonsgebonden puntensysteem. Opdrachtnemer stelt op verzoek een digitale catalogus samen. De Opdrachtgever stelt jaarlijks de puntentoekenning per medewerker vast. Ongebruikte punten vervallen aan het einde van het contractjaar, tenzij anders overeengekomen.
BST-002	De webwinkel bevat per artikel een foto, omschrijving, actuele prijs en artikelnummer. Het actueel houden van deze informatie geschiedt kosteloos door de Opdrachtnemer. Per medewerker zijn maatvoering en bestelhistorie inzichtelijk in het systeem.
BST-003	Alle retouren worden aangeboden via een door de Opdrachtnemer kosteloos verstrekt retourlabel. Opdrachtnemer verwerkt geretourneerde artikelen binnen 10 werkdagen na ontvangst en bevestigt dit digitaal aan de Opdrachtgever.

3.5.2 Levering, voorraad en spoed (LEV)

Eisnummer	Omschrijving eis
LEV-001	De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om zowel een volledig kledingpakket als afzonderlijke artikelen uit het kledingpakket te bestellen gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst.
LEV-002	De aanbieder levert kleding en schoeisel in standaardmaten en, voor zover van toepassing per artikel, in uitgebreid maatbereik. Opdrachtnemer beschrijft het beschikbare maatbereik per kledingcategorie in zijn inschrijving. Voor maten buiten het standaardbereik zijn maatwerkoplossingen beschikbaar.
LEV-003	Opdrachtnemer biedt voor polo's en broeken, en voor alle overige artikelen waarbij genderverschil in pasvorm relevant is, modellen aan (heren- en damespasvorm). Beschikbaarheid van beide pasvormen geldt gedurende de gehele looptijd.
LEV-004	Standaardartikelen worden geleverd binnen maximaal 10 werkdagen (maandag t/m vrijdag) na ontvangst van de bestelling.
LEV-005	De maximale levertijd van alle producten bedraagt maximaal 10 werkdagen.
LEV-006	Het vermaken van standaard kleding bedraagt maximaal 10 werkdagen.
LEV-007	Kleding wordt uitgewisseld in herbruikbare verpakking (bijv. stoffen zakken, hersluitbare kledinghoezen of een wisselkrat). De herbruikbare verpakking wordt door de Opdrachtnemer kosteloos ter beschikking gesteld. De Opdrachtgever retourneert de verpakking bij de eerstvolgende levering.
LEV-008	Opdrachtnemer levert per artikel een onderhoudsinstructie conform ISO 3758 (wascodesymbolen). De instructie vermeldt minimaal: aanbevolen wasmethode, maximale wastemperatuur, drogingsadvies en strijkadvies.
LEV-009	De kosten voor het aanbrengen van logo's zijn inbegrepen in de artikelprijzen. Logo's worden gestikt (geborduurde bevestiging). Epauletten worden los meegeleverd en zijn geschikt voor bevestiging op een steekvest conform de VNG-richtlijn.
LEV-010	Logo's en aanverwante onderdelen dienen van marktstandaard kwaliteit te zijn. Tijdens het gebruik mogen deze onderdelen niet loslaten. Mocht dat gebeuren, dan dient Opdrachtnemer dit kosteloos (incl. transport) te repareren danwel vervangen.
LEV-011	Niet herdraagbare kleding/retouren worden na aanmelden op afspraak kosteloos opgehaald
LEV-012	Alle kosten voor het verpakken, verzenden en afleveren van de bedrijfskleding, PBM's en/of overige producten op de overeengekomen afleverlocatie(s) zijn inbegrepen in de tarieven zoals opgenomen in het prijzenblad (Bijlage 3). Opdrachtgever accepteert geen afzonderlijke of aanvullende kosten voor verzending, transport, handling, orderverwerking of vergelijkbare kosten. Deze kosten worden geacht volledig te zijn verwerkt in de door Opdrachtnemer aangeboden prijzen.

3.5.3 Transport, verpakking en inname (TRP)

Eisnummer	Omschrijving eis
TRP-009	Voor het vervoer van de goederen naar de locatie van de Opdrachtgever dient binnen Nederland gebruik gemaakt te worden van voertuigen welke ten minste aan de Euro VI-

Eisnummer	Omschrijving eis
	norm (voertuigen zwaarder dan 3.500 kg) of Euro-6-norm (voertuigen lichter dan 3.500 kg) voldoen, of van emissievrije voertuigen (elektrisch of waterstof). Opdrachtnemer dient rekening te houden met Zero Emissie Stadslogistiek (ZES) voor een schonere binnenstad met minder verkeer en betere bereikbaarheid. In Leiden is een zero-emissiezone ingesteld, Opdrachtnemer moet zich hieraan houden (zie Zero-emissiezone Leiden).
TRP-010	Er wordt een pakbon in de verpakking toegevoegd met daarop de volgende gegevens: Naam medewerker; Locatie en vakafdeling/team medewerker; Geleverde Artikelen en aantallen, inclusief artikelnummers; Eventuele backorders en verwachte levertijd.
TRP-011	De te leveren Artikelen dienen door Opdrachtnemer zodanig verpakt en geleverd te worden dat de inhoud niet beschadigt.
TRP-012	Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit gerecycled karton te bestaan. Wanneer kunststoffolie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Indien gekozen wordt voor biobased kunststof is deze eis niet van toepassing. Opdrachtnemer toont het recycelaatgehalte aan via een leveranciersverklaring of een erkend keurmerk.
TRP-013	Kapotte of versleten Artikelen worden verzameld in door Opdrachtnemer geleverde containers op de genoemde locaties. Opdrachtnemer plaatst, leegt en verwerkt deze zonder separate kosten; alle kosten van inzameling én verwerking/recycling (mechanisch, chemisch of via een alternatief product) zijn in de artikelprijs inbegrepen en komen volledig voor rekening en risico van Opdrachtnemer. Er worden geen verborgen of nacalculatorische recyclingkosten in rekening gebracht. Opdrachtnemer ledigt de container maximaal 5 werkdagen na melding van Opdrachtgever.
TRP-014	Kleding dient te worden uitgewisseld in herbruikbare verpakking (bijv. stoffen zakken, hersluitbare kledinghoezen of een wisselkrat). De herbruikbare verpakking wordt door de Opdrachtnemer ter beschikking gesteld.
TRP-015	In overleg met de Opdrachtgever wordt een kosteloze omruil- en retourprocedure overeengekomen en schriftelijk vastgelegd. Bij retour en reparatie dient de kleding in herbruikbare verpakking te worden aangeboden (bijv. wisselkrat of hersluitbare zak).

3.6 Communicatie, facturering en rapportage

3.6.1 Communicatie (COM)

Eisnummer	Omschrijving eis
COM-001	Opdrachtnemer heeft een klantenservice die op werkdagen (ma t/m vr) van 08:30–17:00 uur telefonisch en per e-mail bereikbaar is. Opdrachtnemer reageert binnen 24 uur op een melding en biedt binnen 5 werkdagen een werkbare oplossing; een enkele ontvangstbevestiging of reactie geldt niet als oplossing.
COM-002	Opdrachtnemer wijst een vaste contactpersoon aan voor alle communicatie met de Opdrachtgever. Deze persoon heeft beslissingsbevoegdheid, materiedeskundigheid en procesinzicht en is verantwoordelijk voor de coördinatie van de opdracht. Bij afwezigheid is een gekwalificeerde vervanger beschikbaar. Contactgegevens van contactpersoon en vervanger zijn te allen tijde bij de Opdrachtgever bekend.

Eisnummer	Omschrijving eis
COM-003	De contactpersoon en diens vervanger beheersen de Nederlandse taal goed in woord en geschrift. Opdrachtnemer neemt een proactieve houding aan bij het beheren en actualiseren van het artikelpakket, waaronder het tijdig signaleren van wijzigingen in normeringen, beschikbaarheid of kwaliteit (minimaal: melding binnen 5 werkdagen na constatering).

3.6.2 Facturering en managementrapportage (FAC)

Eisnummer	Omschrijving eis
FAC-001	Opdrachtnemer verstuurt maandelijks achteraf een digitale verzamelnota met gedetailleerde productspecificatie (per artikel, aantallen, eenheidsprijzen en totaalbedrag). De factuur wordt verstuurd naar het vastgestelde e-mailadres van de Opdrachtgever.
FAC-002	Opdrachtnemer houdt een volledig en actueel overzicht bij van uitgeleverde kleding per medewerker. Dit overzicht is op verzoek van de Opdrachtgever digitaal beschikbaar binnen 5 werkdagen na verzoek.
FAC-003	Opdrachtnemer houdt proactief het toegestane kledingpakket per medewerker bij, monitort de naleving van wettelijke eisen en meldt afwijkend verbruik (meer dan 20% boven het gemiddelde per medewerker per jaar) direct schriftelijk aan de Opdrachtgever.
FAC-004	Opdrachtnemer stelt de managementinformatie real-time beschikbaar via de webwinkel én via een standaard periodieke managementrapportage, niet uitsluitend op verzoek. Een aanvullende uitvraag wordt binnen 5 werkdagen geleverd. De managementrapportage geeft inzicht in onder meer afnamegegevens per kledingstuk en gebruiker, bestellingen, ruilingen, retourstromen, backorders, voorraadbeheer, klachten en afhandeling, leverprestaties ten opzichte van de norm, ingenomen kleding, kostenontwikkeling, KPI-resultaten, verbetermaatregelen en duurzaamheidsprestaties.

3.7 Gegevensregistratie en privacy

3.7.1 Gegevensregistratie en privacy (DAT)

Eisnummer	Omschrijving eis
DAT-006	Opdrachtnemer dient de volgende gegevens per gebruiker digitaal te registreren in de webshop: Personeelsgegevens van gebruiker: naam, voorletters, geslacht, personeelsnummer, functie, team, werklocatie en afleverlocatie; Maat- en artikelgegevens van gebruiker: maten, artikelen en aantallen die de gebruiker in bezit heeft (bestelhistorie).
DAT-007	Gegevens dienen direct opvraagbaar te zijn vanuit de webwinkel en/of op verzoek van de Opdrachtgever direct digitaal leverbaar te zijn.
DAT-008	Opdrachtnemer registreert en verwerkt de in deze paragraaf genoemde (persoons)gegevens slechts met als doel om gebruikers of bestellers te kunnen informeren over voor hen bestemde leveringen of werkzaamheden. Bij de registratie en verwerking van gegevens handelt Opdrachtnemer in overeenstemming met de vereisten uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG, Verordening (EU) 2016/679) en de Uitvoeringswet AVG.

Eisnummer	Omschrijving eis
DAT-009	Opdrachtnemer is verplicht om alle in het kader van de opdracht verkregen persoonsgegevens van gebruikers direct na het eindigen van de overeenkomst over te dragen aan de Opdrachtgever en vervolgens de achterblijvende gegevens te vernietigen.
DAT-010	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actueel houden van de gegevensregistratie. De Opdrachtgever draagt zorg voor het tijdig informeren van de Opdrachtnemer in geval er wijzigingen plaatsvinden in het personeelsbestand, maten of standplaats.

4 Perceel 3: Representatieve kleding

4.1 Product- en artikeleisen

4.1.1 Product- en catalogusvereisten (PRD)

Eisnummer	Omschrijving eis
PRD-003	In dit Programma van Eisen worden de functionele eisen beschreven waaraan de te leveren bedrijfskleding, persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) en veiligheidsschoeisel moeten voldoen. De functionele eisen vormen het kader waarbinnen Opdrachtnemers een passende oplossing aanbieden. In Bijlage 3 en 5 zijn de artikelen beschreven incl. functionele eisen en welke prestaties en toepassingsdoelen van toepassing zijn. Hierbij wordt onder meer ingegaan op aspecten zoals het beoogde gebruik, de vereiste bescherming, draagcomfort, herkenbaarheid, duurzaamheid en uitstraling. Waar wet- en regelgeving of veiligheidsnormen van toepassing zijn, dient de aangeboden oplossing aantoonbaar aan deze normen te voldoen. Daarnaast dient de bedrijfskleding te worden geleverd in de voorgeschreven huisstijlkleuren en te zijn voorzien van de door opdrachtgever voorgeschreven logo-uitvoering. De functionele eisen zijn zodanig geformuleerd dat objectief kan worden beoordeeld of de aangeboden oplossing voldoet aan de behoeften en doelstellingen van de opdrachtgever.

4.1.2 Algemene eisen aan artikelen/specificaties (ALG)

Eisnummer	Omschrijving eis
ALG-001	Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om een alternatief artikel aan te dragen dat voldoet aan dezelfde norm, functionaliteit en kwaliteitsklasse als het te vervangen artikel, aantoonbaar via de Artikelspecificaties, en voor dezelfde prijs. Het alternatief wordt pas opgenomen in het standaardpakket na schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever.
ALG-002	Mogelijke passessies als gevolg van wijzigingen in de artikelspecificaties en/of in het assortiment vinden plaats op locatie van de Opdrachtgever en zijn voor rekening van Opdrachtnemer, tot een maximum van vier (4) passessies per contractjaar. Aanvullende passessies worden in overleg gepland en bekostigd.
ALG-003	Verwerkte materialen, garens, fournituren en logo's dienen geschikt te zijn voor het gebruiksdoel, te voldoen aan gestelde veiligheidseisen en bestand te zijn tegen de genoemde wijze van gebruik zoals nader omschreven in Bijlage 3.3.
ALG-004	De artikelen dienen 'standaard' artikelen te zijn, d.w.z. modellen, materialen en fournituren die reeds bestaan of ontwikkeld zijn en uit voorraad leverbaar zijn. Indien een artikel niet uit voorraad leverbaar is, dient Opdrachtnemer een gelijkwaardige levertermijn via fabrieksorder te kunnen aanbieden, mits vooraf schriftelijk goedgekeurd door de Opdrachtgever.
ALG-005	De artikelen zijn geschikt voor dagelijks gebruik bij de werkzaamheden van de gebruiker en bevatten geen onderdelen die schuren en/of irriteren aan de binnenzijde. De geschiktheid van de pasvorm wordt beoordeeld op basis van akkoord van de gebruiker tijdens de passessie.
ALG-006	De artikelen zijn voorzien van maat, onderhoudsinstructies, samenstelling en eventuele veiligheidsnorm.

Eisnummer	Omschrijving eis
ALG-007	Voor alle artikelen die door een bepaald team gedragen worden, geldt dat de afzonderlijke artikelen op elkaar zijn afgestemd in kleurpalet, logo-plaatsing en stijl.
ALG-008	De Artikelen die zijn aangemerkt als persoonlijk beschermingsmiddel (PBM) voldoen aan Verordening (EU) 2016/425 betreffende persoonlijke beschermingsmiddelen.
ALG-009	De Opdrachtnemer beschikt over (EU-typekeurings-) certificaten van Notified Bodies (bijv. Aitex, SGS, TÜV, Centexbel) met betrekking tot Artikelen die behoren tot de Persoonlijke Beschermingsmiddelen waarvoor NEN-, EN- of ISO-normen gelden.
ALG-010	De kleding dient te voldoen aan de eisen zoals aangegeven in de kledingpakketten. De kledingpakketten maken als bijlage onderdeel uit van de aanbestedingsstukken.
ALG-011	De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de overeenkomst op elk gewenst moment informatie bij de Opdrachtnemer op te vragen ter verificatie van de kwaliteit van de productspecificaties. Opdrachtnemer verstrekt deze informatie binnen 10 werkdagen na verzoek.
ALG-012	De garantie op geleverde artikelen bedraagt ten minste 12 maanden vanaf de leveringsdatum. Opdrachtnemer beschrijft de garantievoorwaarden in zijn inschrijving, inclusief de procedure voor het indienen van garantieverzoeken.
ALG-013	Opdrachtnemer dient alle kledingstukken zoals benoemd in het kledingpakket gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst – van ingangsdatum tot einddatum, inclusief verlengingen – leverbaar te houden.
ALG-014	Opdrachtnemer levert per artikel een onderhoudsinstructie aan met regels omtrent gebruik, reiniging en onderhoud, overeenkomstig de onderhoudssymbolen op het kledinglabel (conform ISO 3758 wascodesymbolen).
ALG-015	De kosten voor het aanbrengen van logo's en epauletten zijn inbegrepen in de artikelprijzen. Logo's worden op de kleding gestikt (borduurwerk). Epauletten worden los meegeleverd en zijn geschikt voor bevestiging op een steekvest. Facilitaire kleding is vrijgesteld van de logo's.
ALG-016	De geoffreerde prijzen conform het prijzenblad zijn marktconform en transparant onderbouwd. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij een prijssherzieningsverzoek marktconformiteit te laten toetsen door middel van een benchmarkvergelijking.
ALG-017	De aangeboden kleding dient geschikt te zijn voor dagelijks professioneel gebruik binnen een dienstverlenende organisatie en moet bijdragen aan een representatieve, uniforme en gastvrije uitstraling van medewerkers.
ALG-018	De aangeboden kleding dient beschikbaar te zijn in dames- en herenuitvoering en geschikt voor minimaal 254 draagdagen per jaar, met een minimale draagtijd van 8 uur per dag.
ALG-019	De aangeboden kleding dient te bestaan uit een samenhangende en onderling combineerbare kledinglijn.
ALG-020	De aangeboden kleding dient vrij te zijn van schadelijke stoffen die het normaal gebruik kunnen belemmeren.
ALG-021	Wanneer Opdrachtgever een passessie wenst te organiseren, is Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen aanwezig op locatie.

4.1.3 Kwaliteit, pasvorm en maatvoering (KWL)

Eisnummer	Omschrijving eis
KWL-001	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de juiste pasvorm van de artikelen. Eis a. De pasvorm dient zodanig te zijn dat deze geschikt is voor de werkzaamheden van de gebruikers. De pasvorm wordt als voldoende beoordeeld indien de gebruiker tijdens de passessie akkoord geeft. Bij meer dan 10% afkeuringen herneemt Opdrachtnemer de maatopname kosteloos.
KWL-002	De medewerker dient vrij te kunnen bewegen om zijn of haar werkzaamheden veilig te kunnen uitvoeren en mag geen gevaar opleveren doordat een artikel bijvoorbeeld een te strakke pasvorm heeft, waardoor een medewerker niet meer vrij kan bewegen.
KWL-003	Opdrachtnemer garandeert dat alle gebruikers, ongeacht hun geslacht, maat of lichaamsbouw, volgens de eisen en specificaties die in de onderhavige artikelspecificaties zijn gesteld, door hem kunnen worden voorzien van de benodigde artikelen.
KWL-004	Opdrachtnemer is in staat om alle artikelen uit het prijzenblad te leveren in standaardmaten, zodanig dat ten minste 95% van de kledingdragers gekleed kan worden middels deze standaardmaten.
KWL-005	Opdrachtnemer is in staat maatwerk (maatforce) artikelen te maken.
KWL-006	Opdrachtnemer dient per gebruiker en per artikel de juiste (maat)gegevens te registreren. Opdrachtnemer is altijd verantwoordelijk voor de juistheid van dit bestand.
KWL-007	Opdrachtnemer garandeert dat zijn maatvoering consistent is gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst, inclusief mogelijke verlengingen, zodat de gebruikers benodigde vervangingen kunnen bestellen middels opgave van naam, artikel en aantal.
KWL-008	Wanneer maatvoering onverhoopt toch wijzigt, stelt Opdrachtnemer de Opdrachtgever direct schriftelijk op de hoogte. Mogelijke passessies als gevolg van deze wijziging vinden plaats op locatie van de Opdrachtgever en zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
KWL-009	De aanbieder levert kleding in standaardmaten én in een uitgebreid maatbereik (ten minste XXS t/m XXXL), inclusief relevante lengtematen. In aanvulling hierop geldt de maatwerkregeling (zie KWL-005), zodat ook gebruikers buiten het standaard maatbereik passend gekleed kunnen worden. Beschikbaarheid geldt gedurende de gehele looptijd.
KWL-010	Voor een optimale pasvorm biedt Opdrachtnemer genderspecifieke modellen (mannelijke en vrouwelijke pasvorm) aan. Dit geldt in ieder geval voor polo's en broeken, en tevens voor alle overige kledingstukken waarbij een genderverschil in pasvorm relevant is.
KWL-011	De kleding dient gedurende minimaal 8 uur per werkdag comfortabel gedragen te kunnen worden. De kleding is ademend, reguleert warmte en vocht, bewegingsvrijheid. Bestaat uit natuurlijke materialen waar mogelijk aangevuld door niet-natuurlijke materialen voor vorm.
KWL-012	Moderne, representatieve en sportieve uitstraling te hebben, geschikt voor medewerkers met uiteenlopende bouw

4.1.4 Logo en branding (LOG)

Eisnummer	Omschrijving eis
LOG-001	In de functionele omschrijving van de gewenste artikelen staat vermeld welke vorm van logo/branding geschikt moet zijn. In de implementatiefase zal daar waar nodig ook worden besproken waar de logo's zichtbaar moeten zijn, volgens de huisstijl.
LOG-002	Opdrachtnemer brengt logo's, labels en emblemen aan conform opgave van de Opdrachtgever en de belastingwetgeving (max. 70 cm ² per artikel), via borduren, sealen of label, zonder de voering te beschadigen. Locatie en methode worden vooraf via een werktekening afgestemd. Bij hergebruik/recycling is het logo niet herkenbaar. Kleurechtheid wordt gegarandeerd en de Europese maataanduiding wordt gehanteerd.
LOG-003	Logo's en aanverwante onderdelen (emblemen, labels) zijn van marktconforme kwaliteit en bestand tegen regulier gebruik en onderhoud. Losgelaten logo's of onderdelen worden door Opdrachtnemer kosteloos gerepareerd of vervangen, inclusief eventuele transportkosten.

4.2 Duurzaamheid, sociale voorwaarden en milieu

4.2.1 Duurzaamheid, sociale voorwaarden en milieu (DUZ)

Eisnummer	Omschrijving eis
DUZ-009	Opdrachtnemer verschaft op verzoek inzicht in de productieketen en werkt mee aan verificatie van de naleving van de Internationale Sociale Voorwaarden (ISV). Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om, zelf of via een derde, audits of controles uit te (laten) voeren. Opdrachtnemer verleent hieraan medewerking en zorgt dat deze verplichting, voor zover redelijkerwijs mogelijk, wordt doorgelegd in de keten.
DUZ-010	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. Mogelijke bewijsmiddelen • Geldig OEKO-TEX Standard 100 certificaat, OEKO-TEX Leather Standard certificaat of gelijkwaardig certificaat. • Verklaring van de leverancier van het leer, het textiel of de gecoatete stof (naargelang van toepassing), waaruit de volgende twee punten blijken: ◦ dat hij het specifiek gevraagde keurmerk niet heeft kunnen behalen binnen de gestelde tijd om redenen die hem niet kunnen worden aangerekend. ◦ dat het textiel voldoet aan de bovengenoemde fysische eisen gestaafd met relevante testverslagen. • Of gelijkwaardig.
DUZ-011	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. Mogelijke bewijsmiddelen

Eisnummer	Omschrijving eis
	• Technische specificaties of andere documentatie, waaruit blijkt dat aan dit criterium is voldaan. • Rapport, of andere documentatie van een onafhankelijke partij, waaruit blijkt dat aan dit criterium is voldaan. • Of gelijkwaardig.
DUZ-012	Het afvalwater dat geloosd wordt na het ontvetten van de wol, rechtstreeks als gevolg van de behandeling ter plaatse of onrechtstreeks na afvalwaterbehandeling elders, en dat gemeten wordt in g COD (chemisch zuurstofverbruik)/kg zweetwol, moet ≤ 25 g 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.
DUZ-013	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 onderstaande tabel niet overschrijden (gebaseerd op de meest recente EU GPP-criteria). Tabel a. Uitstoot zwavelgehalte voor viscose en modal: Stapelvezel 30 g/kg; Filamentvezel Wastunnel 40 g/kg; Filamentvezel Geïntegreerd wassen 170 g/kg.
DUZ-014	Op grond van het Besluit uitgebreide producentenverantwoordelijkheid (UPV) textiel (in werking getreden 2023) dient de bedrijfskleding zo lang mogelijk te worden gebruikt en hergebruikt. Nieuwe bedrijfskleding en overige textielproducten dienen vanaf 2025 minimaal 25% vezel-tot-vezel gerecycled materiaal te bevatten. Opdrachtnemer toont naleving aan via een leveranciersverklaring of een erkend certificaat (bijv. GRS – Global Recycled Standard).
DUZ-015	Opdrachtnemer maakt voor de uitvoering van de opdracht geen gebruik van producten waarvan hij weet, vermoedt of waarvan bekend is dat bij de productie de lokale wet- en regelgeving ten aanzien van watergebruik, waterzuivering, chemicaliëngebruik en afvalmanagement niet is nageleefd. Opdrachtnemer betracht ook ten aanzien van zijn toeleveranciers dezelfde due diligence. Bij aanwijzingen van niet-naleving informeert Opdrachtnemer de Opdrachtgever onverwijld en neemt corrigerende maatregelen.
DUZ-016	Bedrijfskleding die niet opnieuw draagbaar is, wordt door de Opdrachtnemer op verantwoorde wijze gerecycled conform de geldende Europese richtlijnen, waaronder het UPV-besluit textiel. Opdrachtnemer legt de wijze van recycling schriftelijk vast en rapporteert hierover jaarlijks.

4.3 Persoonlijke beschermingsmiddelen en uniformeisen

4.3.1 Specifieke PBM-eisen (PBM)

Eisnummer	Omschrijving eis
PBM-001	Veiligheidsschoenen klasse S3, lichtgewicht, sportief model, geschikt voor langdurig lopen, traplopen en afwisselend binnen- en buitenwerkzaamheden.

4.4 Implementatie, afpassen en aanmeten

4.4.1 Implementatie, afpassen en aanmeten (IMP)

Eisnummer	Omschrijving eis
IMP-001	Opdrachtnemer stelt alle kledinggebruikers in de gelegenheid om alle benodigde artikelen te passen op drie locaties van de Opdrachtgever. Dit is tijdens implementatieperiode. Na implementatie zijn pasartikelen beschikbaar op één locatie.
IMP-002	Activiteit implementatie: Tijdens de passessie worden de maten per persoon door een vakkundig persoon opgemeten en bepaald welke maat per artikel moet worden gehanteerd. Dit geldt voor het gehele pakket waaruit de medewerker van de Opdrachtgever kan kiezen. Opdrachtnemer zorgt voor pashokjes en passpiegels tijdens de passessie. Opdrachtnemer verwerkt de gegevens en zorgt dat de maatgegevens ook in de webwinkel beschikbaar zijn.
IMP-003	Voor het passen dient de Opdrachtnemer gebruik te maken van kledingpakket pasartikelen. De kosten van pasartikelen zijn voor Opdrachtnemer.

4.5 Bestellen, levering en logistiek

4.5.1 Bestellen en webwinkel (BST)

Eisnummer	Omschrijving eis
BST-001	Bestellingen verlopen via de webwinkel van Opdrachtnemer. De webwinkel ondersteunt verschillende rechtenprofielen: bestellen via een centraal bestelpunt per team én zelfstandig bestellen door individuele medewerkers binnen hun toegekende pakket/rechten. Opdrachtnemer richt beide profielen in en is verantwoordelijk voor het registreren, verwerken en leveren van de bestellingen.
BST-002	Inloggegevens en gebruikers worden aangemaakt na goedkeuring door de leidinggevende. De webwinkel biedt een selfservice 'wachtwoord vergeten'-functie waarmee de gebruiker via een beveiligd proces zelf direct een nieuw wachtwoord kan instellen, zodat de Opdrachtgever de regie behoudt en niet afhankelijk is van handmatige tussenkomst van Opdrachtnemer.
BST-003	Opdrachtnemer stuurt direct na ontvangst van de bestelling per e-mail een orderbevestiging naar de besteller met daarin vermeld de verwachte afleverdatum en afleverlocatie.
BST-004	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen, beveiligen en onderhouden van een gebruiksvriendelijke webwinkel. Onder gebruiksvriendelijk wordt verstaan: pagina's laden binnen 3 seconden op een standaard zakelijke internetverbinding; de webwinkel voldoet minimaal aan WCAG 2.1 niveau AA; de webwinkel is volledig in het Nederlands.
BST-005	De webwinkel heeft een gegarandeerde beschikbaarheid van minimaal 99,5% per kalendermaand, gemeten buiten geplande onderhoudsvensters. Geplande onderhoudsmomenten worden minimaal 48 uur vooraf gecommuniceerd aan zowel de contractmanager als de door de Opdrachtgever aangewezen contactpunten/bestelpunten. Storingen kunnen via een vast meldpunt (telefoon/e-mail/portal) worden gemeld;

Eisnummer	Omschrijving eis
BST-006	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de webwinkel en de daarin vermelde informatie.
BST-007	Opdrachtnemer stelt een gebruiksvriendelijke webwinkel beschikbaar, beveiligt en onderhoudt deze. De webwinkel borgt aantoonbaar privacy/informatiebeveiliging (o.a. beveiligde verbinding, AVG-conforme verwerking en passende technische en organisatorische maatregelen). Onderhoud vindt bij voorkeur buiten kantooruren plaats.
BST-008	Opdrachtnemer informeert de contractmanager en bestelpunten vooraf over wijzigingen binnen de webwinkel.
BST-009	De digitale webwinkel is webbased (via een internetbrowser) en maakt gebruik van een beveiligde verbinding (HTTPS).
BST-010	De noodzaak voor de Opdrachtgever om software te installeren voor gebruik van de webwinkel is niet toegestaan.
BST-011	De webwinkel is geschikt voor: Het bestellen van Artikelen door het bestelpunt van de Opdrachtgever, waarbij: Er wordt ingelogd met persoonsgebonden inloggegevens; Een afdeling en team kan worden geselecteerd; Een medewerker kan worden geselecteerd; Artikelen uit een vastgesteld gekoppeld pakket kunnen worden geselecteerd per medewerker; Er bestellingen kunnen worden geplaatst per medewerker of in bulk per team; De Opdrachtgever dient de artikelmaten te kunnen aanpassen; Het aanmelden van een retour en retourinstructie. Bij het selecteren van een medewerker in de webwinkel dient het bestelpunt de volgende basisgegevens per medewerker te kunnen zien: Naam medewerker; Vakafdeling en team; Afleverlocatie; Kledingmaten per Artikel; Het artikelpakket; De (totaal)prijs in euro's van alle bestellingen; Alle bestede Artikelen voorzien van besteldatum. Het toevoegen en verwijderen van gebruikers door de bestelpunten (indien geautoriseerd). Let op: de bestelhistorie van een verwijderde gebruiker moet nog wel in te zien zijn tot 6 jaar na verwijdering, waarna de persoonsgegevens worden geanonimiseerd of vernietigd. Het doel van het verwijderen is het up-to-date houden van de lijst gebruikers.
BST-012	Per artikel toont de webwinkel: artikelnaam en -nummer, kleurenfoto, korte omschrijving, materiaal/kleur/normering, beschikbare (Europese) maten en levertijd. De prijsweergave is configureerbaar per perceel/gebruikersgroep: in euro's óf in punten (waarbij 1 punt = € 1), zodat zowel het puntensysteem als de euroweergave wordt ondersteund.
BST-013	Het invoeren van personeelsdata wordt initieel uitgevoerd door Opdrachtnemer. Daartoe ontvangt de Opdrachtnemer na contractondertekening een digitaal bestand waarin de volgende basisgegevens van gebruikers zijn opgenomen: naam, voorletters, geslacht, functie, afdeling, team, personeelsnummer, werklocatie en afleverlocatie.
BST-014	Mutaties in het personeelsbestand kan de Opdrachtgever zelf uitvoeren. Daarnaast voert Opdrachtnemer mutaties op verzoek van de Opdrachtgever kosteloos en binnen 48 uur uit.
BST-015	Opdrachtnemer garandeert de mogelijkheid om tijdens de overeenkomst wijzigingen in de webwinkel aan te brengen. Wijzigingen die veroorzaakt zijn buiten de invloedssfeer van de Opdrachtgever – zoals wettelijke verplichtingen, browser-updates of beveiligingspatch-verplichtingen – zijn voor de Opdrachtgever kosteloos. Functionele uitbreidingen op verzoek van de Opdrachtgever zijn niet kosteloos.
BST-016	De Opdrachtgever kan via de webwinkel van de Opdrachtnemer kleding bestellen via een persoonsgebonden puntensysteem. Opdrachtnemer stelt op verzoek van de Opdrachtgever een digitale catalogus samen van het standaardpakket en optionele

Eisnummer	Omschrijving eis
	artikelen. Iedere medewerker ontvangt jaarlijks een door de Opdrachtgever vast te stellen puntentoekenning en kan binnen het puntensaldo aanvullende artikelen bestellen.
BST-017	De webwinkel bevat per artikel: een foto, omschrijving, prijs en artikelnummer. Het actueel houden van deze informatie is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer en geschiedt kosteloos. Daarnaast is per medewerker de maatvoering en bestelhistorie inzichtelijk in het systeem.
BST-018	Alle retouren dienen te worden aangeboden via een door de Opdrachtnemer verstrekt retourlabel. De Opdrachtnemer verstrekt retourlabels kosteloos op verzoek van de bestelpunten.

4.5.2 Levering, voorraad en spoed (LEV)

Eisnummer	Omschrijving eis
LEV-001	De artikelen worden op basis van vervanging door Opdrachtnemer uitgeleverd. Artikelen dienen door Opdrachtnemer op diverse locaties van de Opdrachtgever te worden geleverd.
LEV-002	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van de Artikelen zoals die staan opgenomen in het prijzenblad, bijlage 3.
LEV-003	Levering vindt plaats na een bestelopdracht van een daartoe gemachtigde leidinggevende of bestelpunt. Naast de webwinkel kunnen door de Opdrachtgever aangewezen bevoegde personen ook per e-mail of telefonisch bestellen; Opdrachtnemer registreert deze bestellingen op dezelfde wijze in het systeem.
LEV-004	Opdrachtgever hanteert gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de volgende levertijden: Levertijd veiligheids- en bedrijfskleding, PBM en schoeisel vanuit magazijn Opdrachtnemer is maximaal 10 werkdagen. Indien maatopname moet plaatsvinden, begint de hiervoor genoemde levertijd te lopen nadat zowel het maatopnemen als de bestelling heeft plaatsgevonden; Levertijd vermaak en reparatie van bedrijfskleding is maximaal 10 werkdagen, gerekend vanaf opname van maten van de desbetreffende medewerker.
LEV-005	De Opdrachtgever heeft aan het einde van de looptijd van de Raamovereenkomst geen afnameverplichting voor de resterende voorraad.
LEV-006	De Opdrachtgever kan spoedbestellingen plaatsen, bijvoorbeeld bij directe vervanging van een medewerker of bij een disfunctioneel artikel dat noodzakelijk is voor de werkzaamheden. Er geldt geen maximaantal spoedbestellingen.
LEV-007	In het geval van een spoedbestelling is de levertijd maximaal 2 werkdagen nadat de bestelling is geplaatst.
LEV-008	Indien een artikel incidenteel niet binnen 10 werkdagen leverbaar is, informeert Opdrachtnemer de leidinggevende/magazijnmedewerker binnen 24 uur over de naleverdatum.
LEV-009	Artikelen die gelijktijdig besteld zijn en die wel direct leverbaar zijn, worden conform de reguliere levertijd geleverd.
LEV-010	Opdrachtnemer informeert de gebruiker elke 72 uur over de voortgang van een achtergestelde levering.

Eisnummer	Omschrijving eis
LEV-011	Indien de levertijd van het betreffende artikel meer dan 10 werkdagen bedraagt, zorgt Opdrachtnemer voor een geschikt alternatief. De contracteigenaar bepaalt in overleg met het bestelpunt van de betreffende medewerker of het vervangende artikel geschikt is en dient schriftelijk goedkeuring te geven voor het alternatief dat de Opdrachtnemer aandraagt, voordat het betreffende artikel wordt geleverd. Wanneer Opdrachtnemer niet in staat is een geschikt alternatief te leveren, is de Opdrachtgever gemachtigd een alternatief bij een andere leverancier te zoeken.
LEV-012	De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om zowel een volledig kledingpakket als losse artikelen uit het kledingpakket te bestellen.
LEV-013	De standaardproducten zoals omschreven in de kledingpakketten dienen binnen 10 werkdagen (maandag t/m vrijdag) te worden geleverd. Bij overmacht dient Opdrachtnemer een gelijkwaardig product onder gelijkwaardige contractcondities aan te bieden.
LEV-014	Bij elke levering is duidelijk voor welke medewerker het artikel bestemd is. De verpakking of pakbon vermeldt in ieder geval de naam van de betreffende medewerker en, indien van toepassing, het personeelsnummer, met inachtneming van de privacybepalingen.
LEV-015	De maximale levertijd van alle producten bedraagt 10 werkdagen.
LEV-016	Bij vertraging in de levering van meer dan 10 kalenderdagen ten opzichte van de overeengekomen levertijd, is de Opdrachtgever gerechtigd het betreffende artikel bij een andere leverancier te bestellen. De Opdrachtnemer vergoedt de aantoonbare meerkosten.
LEV-017	De volgende levertijden gelden voor specifieke producttypes: aanpassen confectiekleding op individu: maximaal 10 werkdagen; lijfkleding (T-shirts e.d.): maximaal 2 werkdagen.
LEV-018	Alle kosten voor het verpakken, verzenden en afleveren van de bedrijfskleding, PBM's en/of overige producten op de overeengekomen afleverlocatie(s) zijn inbegrepen in de tarieven zoals opgenomen in het prijzenblad (Bijlage 3). Opdrachtgever accepteert geen afzonderlijke of aanvullende kosten voor verzending, transport, handling, orderverwerking of vergelijkbare kosten. Deze kosten worden geacht volledig te zijn verwerkt in de door Opdrachtnemer aangeboden prijzen.

4.5.3 Transport, verpakking en inname (TRP)

Eisnummer	Omschrijving eis
TRP-001	Voor het vervoer van de goederen naar de locatie van de Opdrachtgever dient binnen Nederland gebruik gemaakt te worden van voertuigen welke ten minste aan de Euro VI-norm (voertuigen zwaarder dan 3.500 kg) of Euro-6-norm (voertuigen lichter dan 3.500 kg) voldoen, of van emissievrije voertuigen (elektrisch of waterstof). Opdrachtnemer dient rekening te houden met Zero Emissie Stadslogistiek (ZES) voor een schonere binnenstad met minder verkeer en betere bereikbaarheid. In Leiden is een zero-emissiezone ingesteld, Opdrachtnemer moet zich hieraan houden (zie Zero-emissiezone Leiden).
TRP-002	Opdrachtnemer dient de te leveren Artikelen per medewerker te verpakken, zodanig dat de verpakking voorzien is van een unieke, niet-herleidbare code (bijv. barcode of QR-code) die intern door de Opdrachtgever leesbaar is. De naam en vakafdeling/team van de medewerker worden niet zichtbaar op de buitenzijde van de verpakking vermeld, ter bescherming van persoonsgegevens tijdens transport.

Eisnummer	Omschrijving eis
TRP-003	Er wordt een pakbon in de verpakking toegevoegd met daarop de volgende gegevens: Naam medewerker; Locatie en vakafdeling/team medewerker; Geleverde Artikelen en aantallen, inclusief artikelnummers; Eventuele backorders en verwachte levertijd.
TRP-004	De te leveren Artikelen dienen door Opdrachtnemer zodanig verpakt en geleverd te worden dat de inhoud niet beschadigt.
TRP-005	Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit gerecycled karton te bestaan. Wanneer kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Indien gekozen wordt voor biobased kunststof is deze eis niet van toepassing. Opdrachtnemer toont het recyclaatgehalte aan via een leveranciersverklaring of een erkend keurmerk.
TRP-006	Artikelen die kapot of versleten zijn dienen gedurende de Raamovereenkomst in door de Opdrachtnemer geleverde containers verzameld te worden. De Opdrachtnemer dient op de volgende locaties containers te plaatsen en te legen: Le Pooleweg 11, Leiden en Nachtegaallaan 41, Leiden (perceel 2); Admiraal Banckertweg 15 en Kenauweg 3, Leiden (perceel 1). De containers betreffen standaard, in de markt gangbare kunststof containers met wielen en een inhoud van circa 660 liter. De Opdrachtnemer mag geen separate kosten in rekening brengen voor het plaatsen van de container, het ophalen van de kapotte of versleten Artikelen en het verwerken daarvan; deze kosten dienen in de artikelprijs te zijn verwerkt. Indicatie voor de frequentie van het legen van de containers: circa 1x per half jaar, met een maximum van [X] keer per jaar.
TRP-007	Kleding dient te worden uitgewisseld in herbruikbare verpakking (bijv. stoffen zakken, hersluitbare kledinghoezen of een wisselkrat). De herbruikbare verpakking wordt door de Opdrachtnemer ter beschikking gesteld.
TRP-008	In overleg met de Opdrachtgever wordt een kosteloze omruil- en retourprocedure overeengekomen en schriftelijk vastgelegd. Bij retour en reparatie dient de kleding in herbruikbare verpakking te worden aangeboden (bijv. wisselkrat of hersluitbare zak).

4.6 Gegevensregistratie en privacy

4.6.1 Gegevensregistratie en privacy (DAT)

Eisnummer	Omschrijving eis
DAT-001	Opdrachtnemer dient de volgende gegevens per gebruiker digitaal te registreren in de webshop: Personeelsgegevens van gebruiker: naam, voorletters, geslacht, personeelsnummer, functie, team, werklocatie en afleverlocatie; Maat- en artikelgegevens van gebruiker: maten, artikelen en aantallen die de gebruiker in bezit heeft (bestelhistorie).
DAT-002	Gegevens dienen direct opvraagbaar te zijn vanuit de webwinkel en/of op verzoek van de Opdrachtgever direct digitaal leverbaar te zijn.
DAT-003	Opdrachtnemer registreert en verwerkt de in deze paragraaf genoemde (persoons)gegevens slechts met als doel om gebruikers of bestellers te kunnen informeren over voor hen bestemde leveringen of werkzaamheden. Bij de registratie en verwerking van gegevens handelt Opdrachtnemer in overeenstemming met de vereisten uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG, Verordening (EU) 2016/679) en de Uitvoeringswet AVG.

Eisnummer	Omschrijving eis
DAT-004	Opdrachtnemer is verplicht om alle in het kader van de opdracht verkregen persoonsgegevens van gebruikers direct na het eindigen van de overeenkomst over te dragen aan de Opdrachtgever en vervolgens de achterblijvende gegevens te vernietigen.
DAT-005	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actueel houden van de gegevensregistratie. De Opdrachtgever draagt zorg voor het tijdig informeren van de Opdrachtnemer in geval er wijzigingen plaatsvinden in het personeelsbestand, maten of standplaats.

4.7 Communicatie, facturering en rapportage

4.7.1 Communicatie en klachtenregistratie (COM)

Eisnummer	Omschrijving eis
COM-001	Opdrachtnemer verplicht zich tot het ingericht/in werking hebben en houden van een klantenservice overeenkomstig de specificaties/beschrijvingen zoals opgenomen in het Programma van Eisen.
COM-002	Opdrachtnemer heeft een klantenservice die op werkdagen (ma t/m vr) van 08:30–17:00 uur telefonisch en per e-mail bereikbaar is. Opdrachtnemer reageert binnen 24 uur op een melding en biedt binnen 5 werkdagen een werkbare oplossing; een enkele ontvangstbevestiging of reactie geldt niet als oplossing.
COM-003	Opdrachtnemer dient een vaste contactpersoon aan te wijzen voor alle communicatie met de Opdrachtgever. Deze persoon heeft beslissingsbevoegdheid, is materiedeskundig en is op de hoogte van de interne processen en procedures van zowel de eigen organisatie als die van de Opdrachtgever. Daarnaast is deze persoon verantwoordelijk voor de coördinatie en uitvoering van de opdracht(en) in het kader van de Raamovereenkomst. Bij afwezigheid en ziekte van de vaste contactpersoon dient er goede vervanging (op de hoogte van alle processen en procedures) plaats te vinden door Opdrachtnemer en dient de Opdrachtgever op de hoogte te worden gebracht.
COM-004	Opdrachtnemer accepteert ruilingen binnen een periode van een maand mits het Artikel ongedragen is. Passen geldt niet als gebruik; artikelen die uitsluitend zijn gepast en niet gedragen worden, vallen binnen de ruilingsregeling.
COM-005	Van Opdrachtnemer wordt een proactieve houding verwacht bij het beheren en actualiseren van het artikelpakket, waaronder het tijdig signaleren van wijzigingen in normeringen, beschikbaarheid of kwaliteit.

4.7.2 Facturering en managementrapportage (FAC)

Eisnummer	Omschrijving eis
FAC-001	Opdrachtnemer verstuurt maandelijks achteraf een digitale verzamelnota voorzien van een gedetailleerde productspecificatie (medewerker, per artikel, aantallen, prijzen). De factuur wordt digitaal verzonden naar het door de Opdrachtgever vastgestelde e-mailadres zoals opgenomen in de overeenkomst.
FAC-002	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bijhouden en actualiseren van een volledig overzicht van uitgeleverde bedrijfskleding gedurende de gehele looptijd van de

Eisnummer	Omschrijving eis
	overeenkomst. Dit overzicht is op verzoek van de Opdrachtgever direct digitaal opvraagbaar.
FAC-003	Van Opdrachtnemer wordt een proactieve houding verwacht ten aanzien van: het bijhouden van het toegestane kledingpakket per medewerker; het monitoren van uitgegeven kleding en naleving van wettelijke eisen. Afwijkend verbruik (meer dan 20% boven het gemiddelde per medewerker per jaar) dient direct schriftelijk aan de Opdrachtgever te worden gemeld.
FAC-004	Opdrachtnemer levert realtime de volgende managementinformatie digitaal aan: totale afname per kledingstuk; afname per kledingstuk per persoon; overzicht ruilingen per artikel per medewerker; overzicht backorders (aantal en doorlooptijd); overzicht klachten; overzicht levertermijnen versus norm; aantallen ingenomen kleding; gefactureerde kosten per kwartaal gedetailleerd per levering.