

Bijlage 5 Programma van Eisen Bedrijfskleding, Persoonlijke Beschermingsmiddelen (PBM's). Nvl

Nr.	Eis
Implementatie	
1	Opdrachtnemer organiseert bij de start van de Raamovereenkomst een Kick-off, zoals opgenomen in paragraaf 2.7 van de Inschrijvingsleidraad, gericht op: - kennismaking; - het gezamenlijk uitwerken en operationaliseren van het bij inschrijving ingediende implementatieplan waaronder het nader afstemmen van de planning, communicatie, taakverdeling, contactpersonen en werkafspraken; - het verhelderen en verdelen van taken, acties en de daaraan verbonden deadlines; - het inrichten van het bestelproces en leveringen; - het vastleggen van gemaakte afspraken en het binnen vijf (5) werkdagen versturen hiervan aan Opdrachtgever. Het operationaliseren van het implementatieplan mag niet leiden tot wijzigingen van de inschrijving, aangeboden dienstverlening, contractvoorwaarden, prijzen, assortiment, kwaliteitsniveau, planning of overige onderdelen waarop de opdracht is gegund.

Assortiment													
2	Alle Bedrijfskleding moet wasbaar zijn op minimaal 60°C, zonder krimp, kwaliteits-, kleur- of maatverlies, in verband met het weren van biologische agentia, met uitzondering van: - Bedrijfskleding waarbij het niet mogelijk is om op 60°C te wassen zoals jassen, regenkleding, kleding met specifieke coatings of gemaakt van wol; in dat geval dienen de door de fabrikant voorgeschreven wasinstructies te worden gevolgd, mits de beschermende eigenschappen, functionaliteit en kwaliteit van het kledingstuk behouden blijven. - PBM's en veiligheidskleding waarvoor specifieke wasvoorschriften gelden; deze moeten worden gewassen volgens de door de fabrikant voorgeschreven instructies om de beschermende eigenschappen te waarborgen.												
3	De aangeboden bedrijfskleding, veiligheidskleding en PBM's voldoen minimaal aan de functionele eisen en minimale functionaliteiten zoals opgenomen in het Tarievenblad. Het niet voldoen aan één of meer van deze minimale functionaliteiten wordt beschouwd als het niet voldoen aan deze eis.												
4	Bedrijfskleding dient over de volgende eigenschappen te beschikken: - Kleurechtheid (niet doorlopen van kleuren, kleurvervaging) conform NEN-EN-ISO105 serie kleurvastheid bij wassen, wrijven en licht - Slijtvast en geschikt voor intensief gebruik, conform NEN-EN ISO 12947 - Bestand tegen beoogde reiniging (machinaal of industrieel) - NEN-EN-ISO 3758 was en onderhoudslabels en indien van toepassing NEN-EN-ISO 15797 industriële wasbaarheid - Het mag niet afgeven in gebruik, conform relevante delen van NEN-EN-ISO 105 - Ademend en ventileren, conform NEN-EN-ISO 11092 waterdampdoorlaatbaarheid - Voldoende draagcomfort voor dagelijks gebruik. De toegepaste stoffen dienen vocht en warmteafvoer te bieden en mogen bij normaal gebruik niet hinderlijk aan de huid kleven. - Bestand tegen pilling, conform NEN-EN-ISO 12945 pilling en oppervlakteverandering - Minimaal krimpen bij wassen, conform NEN-EN-ISO 6330 in combinatie met NEN-EN-ISO 5077 krimp en vormbehoud na wassen - Bestand tegen trekken en rekken, conform NEN-EN-ISO 13934 en/of 13937 trek en scheursterkte - Knopen, garen en ritssluitingen blijven functioneel en representatief na wassen en gebruik. Materiaal is bestand tegen corrosie en roestvorming PBM's en veiligheidskleding dienen te voldoen aan de voor het betreffende product toepasselijke wet- en regelgeving, normen, classificaties en certificeringen. Alle metalen dienen nikkelvrij te zijn.												
5	Het aan te bieden assortiment dient qua kleurstelling aan te sluiten bij de kleuren zoals opgenomen in Bijlage 14 Huidige assortiment. Geringe kleurafwijkingen zijn toegestaan, mits de uitstraling, herkenbaarheid en uniformiteit van de bedrijfskleding behouden blijven. Opdrachtgever beoordeelt dit aan de hand van de aangeboden monsters.												
6	Opdrachtnemer levert bedrijfskleding, PBM's en veiligheidsschoenen in een breed en inclusief maatbereik, zodat voor iedere drager, ongeacht lichaamsbouw (bijvoorbeeld lang, groot, klein, kort of stevig), een passend alternatief is. Wanneer een drager niet binnen het reguliere maatbereik valt, dient Opdrachtnemer een passend alternatief te bieden. Dit alternatief dient te voldoen aan dezelfde toepasselijke wet- en regelgeving, normen en certificeringen, een gelijkwaardig beschermingsniveau te bieden en te beschikken over ten minste dezelfde minimaal functionele eigenschappen als opgenomen in bijlage 2 Tarievenblad. Het alternatief dient qua uitstraling aan te sluiten bij het standaardassortiment. Eventuele meerkosten voor het alternatief dienen marktconform en proportioneel te zijn ten opzichte van het vergelijkbare standaardartikel.												
7	Handschoenen dienen minimaal beschikbaar te zijn in maat 7 t/m maat 11.												
8	Schoenen: • Opdrachtnemer heeft een ruim assortiment veiligheidsschoenen (S3(S)) met zowel hoge als lage modellen, gevoerde en ongevoerde schoenen, in diverse merken zoals Lowa's, Elten, Grisport, Bata, Emma en Solid Gear of gelijkwaardig. Het assortiment dient qua merken, modellen, pasvormen, maatvoering en eigenschappen zodanig te zijn samengesteld dat iedere medewerker zonder medische indicatie binnen de gestelde prijsrange een voor werkzaamhedengeschikte veiligheidsschoen kan selecteren. Het schoeisel dient binnen een prijsrange van €75 t/m €200 te worden aangeboden tegen marktconforme prijzen. Het is daarbij van belang dat opdrachtnemer ook waterdichte (Gore-Tex) schoenen aanbiedt binnen deze range. • Opdrachtnemer biedt tevens een assortiment (waterdichte) wandelschoenen aan dat geschikt is voor intensief dagelijks gebruik door medewerkers. Het assortiment dient qua merken, modellen, pasvormen, maatvoering en eigenschappen zodanig te zijn samengesteld dat iedere medewerker zonder medische indicatie binnen de gestelde prijsrange een voor de werkzaamheden geschikte (waterdichte) wandelschoen kan selecteren.. De wandelschoenen worden aangeboden binnen een prijsrange van €125 t/m €250 per paar, tegen marktconforme prijs. • Opdrachtnemer biedt een assortiment veiligheidslaarzen aan in diverse merken. Het assortiment dient qua modellen, pasvormen, maatvoering en eigenschappen zodanig te zijn samengesteld dat iedere medewerker zonder medische indicatie binnen de gestelde prijsrange een voor de werkzaamheden geschikte veiligheidslaars kan selecteren. De veiligheidslaarzen worden aangeboden binnen een prijsrange van € 75 t/m € 200 per paar, tegen marktconforme prijs.												
9	De Opdrachtnemer draagt zorg voor het aanmeten, leveren en periodiek controleren van otoplasticen												
10	Opdrachtnemer zal zorgdragen voor de juiste pasvorm van de artikelen. De pasvorm mag geen gevaar opleveren noch de uitoefening van de werkzaamheden belemmeren.												
11	Het Assortiment moet voldoen aan alle geldende Nederlandse en Europese regelgeving en normen en passend zijn bij functionele specificaties (zie bijlage 2 Tarievenblad). De PBM's dienen tevens minimaal te voldoen aan de eisen zoals gesteld in bijlage 15 Arbo Kompas												
12	Bij elke levering van PBM's verstrekt Opdrachtnemer een digitale, Nederlandstalige instructie die voldoet aan de eisen uit de Arbowet, het Arbobesluit, de toepasselijke CE-verordening en de relevante (product)normen.De instructie bevat in ieder geval:- het juiste en veilige gebruik van het PBM;- toepassingsgebied en beperkingen;- instel- en draaginstructies;- onderhouds-, reinigings- en opslagvoorschriften;- inspectie- en vervangcriteria;- relevante normeringen en CE-informatie;- risico's en veiligheidswaarschuwingen.De instructie moet digitaal toegankelijk, duidelijk leesbaar en blijvend beschikbaar zijn voor alle dragers.Indien een PBM wordt gewijzigd, dient de bijbehorende digitale instructie onverwijld, doch uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen, te worden geactualiseerd en opnieuw beschikbaar gesteld.												
13	Opdrachtnemer garandeert dat artikelen van het aangeboden en huidige assortiment gecombineerd gedragen kunnen worden en op elkaar zijn afgestemd zodat het totaal van de artikelen een verzorgde en consistente uitstraling heeft.												
14	Opdrachtnemer draagt zorg voor het vermaken van artikelen, indien en voor zover dit noodzakelijk of gewenst is, tegen de tarieven zoals opgenomen in het tarievenblad.												
15	Opdrachtnemer garandeert dat alle artikelen bij levering nieuw zijn, tenzij uitdrukkelijk anders afgesproken.												
16	De minimale levensduur van bedrijfskleding is, bij normaal gebruik drie (3) jaar met uitzondering van de volgende artikelen <table><tr><td>werkschoenen</td><td>1 jaar</td></tr><tr><td>werkbroek</td><td>1 jaar</td></tr><tr><td>overall</td><td>2 jaar</td></tr><tr><td>polo shirt</td><td>1 jaar</td></tr><tr><td>sweater</td><td>2 jaar</td></tr><tr><td>overhemd</td><td>2 jaar</td></tr></table> Onderdelen van kleding, zoals knopen, garen en ritssluitingen vallen hier ook onder.	werkschoenen	1 jaar	werkbroek	1 jaar	overall	2 jaar	polo shirt	1 jaar	sweater	2 jaar	overhemd	2 jaar
werkschoenen	1 jaar												
werkbroek	1 jaar												
overall	2 jaar												
polo shirt	1 jaar												
sweater	2 jaar												
overhemd	2 jaar												
17	De Bedrijfskleding en PBM's hebben een garantietermijn van minimaal twee (2) jaar. Indien de levensduur korter is, geldt deze termijn. Onder de garantie valt: fabricage-, materiaalfouten, functionele gebreken, logos en bedrukking. Indien dit zich voordoet, wordt een artikel binnen de garantie kosteloos gerepareerd of vervangen.												

18	Indien een artikel gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst niet langer leverbaar is, bijvoorbeeld als gevolg van marktontwikkelingen, discontinuering door de fabrikant of wijzigingen in productie of beschikbaarheid, is Opdrachtnemer verplicht om binnen vijf (5) werkdagen een vervangend artikel aan te bieden. Opdrachtnemer dient daarbij aan te tonen dat het vervangende artikel ten minste gelijkwaardig is aan het oorspronkelijke artikel ten aanzien van: - de toepasselijke wet- en regelgeving; - normen en certificeringen; - beschermingsniveau; - functionele eigenschappen; - toepassingsgebied; - kwaliteit; - uitstraling (look & feel) Het vervangende artikel wordt aangeboden tegen een prijs die niet hoger is dan de prijs van het oorspronkelijke artikel. Opdrachtgever beoordeelt het voorgestelde vervangende artikel op basis van bovenstaande criteria. Opdrachtnemer onderbouwt de gelijkwaardigheid door middel van productspecificaties, certificeringen en/of technische documentatie. Het vervangende artikel kan uitsluitend na voorafgaande goedkeuring van Opdrachtgever worden opgenomen in het assortiment.
----	---

Logo's en labels	
19	Op te brengen logo's dienen conform de op dat moment geldende belastingwetgeving en veiligheidsnormen te zijn aangebracht.
20	Ingezamelde bedrijfskleding voor hergebruik, moet ontdaan kunnen worden van het Rijnlandse logo voordat het voor andere doeleinden wordt ingezet. De Opdrachtnemer verstrekt jaarlijks een verklaring aan Rijnland waarin wordt bevestigd dat de bedrijfskleding conform deze is verwerkt.
21	Op te brengen logo's dienen te voldoen aan het ontwerp uit Bijlage 13 Huisstijlhandboek . Het ontwerp blijft eigendom van Opdrachtgever en kan niet zonder toestemming worden gebruikt.
22	De aangebrachte logo's moeten geschikt zijn voor het beoogde gebruik van het artikel, bestand zijn tegen beoogde reiniging (machine- of industrieel was proces) en voldoen aan de verwachte levensduur. Wanneer dit niet het geval is, dient Opdrachtnemer dit kosteloos te herstellen of repareren binnen de gestelde levensduur.
23	Opdrachtnemer dient altijd een voorraad logo's beschikbaar te hebben en te signaleren wanneer deze voorraad op raakt en aangevuld dient te worden. De Opdrachtgever dient toestemming te geven voor de aanschaf/aanmaak van nieuwe logo's. Na afloop van de Raamovereenkomst dienen de overgebleven logo's te worden overdragen aan de Opdrachtgever.
24	Alle kleding in het Assortiment beschikt over een duidelijk wasvoorschrift, samenstellingslabel en normeringslabel. Deze labels moeten de minimale levensduur zichtbaar blijven. Daarnaast wordt bij de uitgifte van alle bedrijfskleding en PBM's een was protocol meegeleverd, zodat de correcte onderhouds- en wasvoorschriften altijd beschikbaar zijn.
25	Alle kleding wordt door Opdrachtnemer voorzien van een wasbestendig naamlabel met de naam van de drager. De naamlabels dienen gedurende de levensduur van het kledingstuk leesbaar te blijven en bestand te zijn tegen normaal gebruik en de voorgeschreven wasbeurten. Opdrachtnemer draagt zorg voor het aanbrengen van de naamlabels. Naamlabels hoeven niet standaard op voorraad te worden gehouden, mits dit geen invloed heeft op de overeengekomen levertijden. Naamlabels dienen eenvoudig verwijderbaar of vervangbaar te zijn, zodat kleding indien gewenst opnieuw kan worden ingezet voor een andere drager.
26	Naamlabels dienen verwijderbaar te zijn om kleding ook voor andere medewerkers in te kunnen zetten.

Bestel-, registratie en beheersysteem incl. eisen ICT	
27	Opdrachtnemer heeft een eigen Bestel-, Registratie en beheersysteem die voor Opdrachtgever opengesteld wordt voor het maken van bestellingen, registreren van de maten en het generen van management rapportages. Dit systeem bevat minimaal:- Het Assortiment zoals overeengekomen. - Elk artikel is met duidelijk herkenbare foto's weergegeven, minimaal met voor- en achterkant van het artikel. - Elk artikel wordt voorzien van specificatie en maatvoering - Het persoons- en maatregister per persoon - Een persoonlijke inlog voor minimaal tien (10) bestellers met de functionaliteit om namens alle dragers bestellingen te plaatsen. Het systeem maakt het mogelijk dat één besteller voor meerdere dragers bestellingen plaatst, waarbij per bestelling de betreffende drager wordt geselecteerd en de bestelling automatisch wordt gekoppeld aan het persoonlijke kledingbudget van die drager. - Een supervisor functie voor minimaal drie (3) inlogaccounts - Per drager een (kleding) budget voor bedrijfskleding, en PBM's - De bestel-, registratie en beheersysteem weigert de bestelling als het budget niet toereikend is - De mogelijkheid van een maximalisatie van het aantal artikelen per drager - De mogelijkheid voor de bestellers om bestellingen te plaatsen zonder koppeling aan een drager dan wel budget - Actueel inzicht van alle bestellingen vanaf start Raamovereenkomst - Actueel inzicht van het budget per kalenderjaar vanaf start Raamovereenkomst - Inzicht in de facturatie vanaf de start van de Raamovereenkomst - Een digitale duidelijke handleiding/ instructie van de bestel-, registratie en beheersysteem - Een mogelijkheid om eenvoudig wijzigingen te doen, nieuwe medewerkers toe te voegen, wijzigingen in teams of samenstellingen. - Per medewerker moet het juiste pakket kunnen worden toegewezen, zodat alleen de voor die medewerker bestemde Artikelen uit het Assortiment beschikbaar en bestelbaar zijn.
28	Opdrachtnemer stelt extra functies die standaard in het bestel-, registratie en beheersysteem zitten, kosteloos beschikbaar aan de Opdrachtgever.
29	De bestel-, registratie en beheersysteem bevat geen licentiekosten. Deze kosten dienen verrekend te zijn in uw inschrijvingsprijs.
30	De supervisorrol dient in staat te zijn aanpassingen te doen in het budget van een drager.
31	Op persoons- en teamniveau dient het voor Opdrachtgever mogelijk te zijn om een uitdraai te maken van de bestelde artikelen.
32	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het bestel-, registratie en beheersysteem beschikbaar is op werkdagen tussen 07:00 en 19:00 uur. Onderhoud en updates dienen buiten kantooruren plaats te vinden. Indien een situatie zich voordoet waarbij dit niet kan stelt Opdrachtnemer, Opdrachtgever uiterlijk vijf (5) werkdagen van te voren op de hoogte
33	Storingen in het systeem worden uiterlijk binnen vier (4) uur nadat deze bij Opdrachtnemer bekend zijn geworden per e-mail gecommuniceerd aan Opdrachtgever. De melding bevat ten minste een omschrijving van de storing, de verwachte impact op de dienstverlening en, indien bekend, de verwachte oplostermijn. Indien de storing het plaatsen van bestellingen belemmert, biedt Opdrachtnemer gedurende de storing een alternatieve wijze van bestellen aan.
34	Opdrachtnemer moet in het online bestel-, registratie en beheersysteem de functionaliteit bieden om per artikel uit het assortiment een maximale bestelhoeveelheid in te stellen per medewerker en per vast te stellen periode, zoals per jaar. Opdrachtgever kan beperkingen opleggen aan het aantal te bestellen stuks van dat artikel. Het bestel-, registratie en beheersysteem moet bij het bereiken van het ingestelde maximum verdere bestelling van dat artikel blokkeren of beperken conform de ingestelde limiet.
35	Opdrachtnemer verstrekt aan alle dragers een digitaal overzicht van het voor hen beschikbare assortiment bedrijfskleding, PBM's en schoeisel. Dit overzicht bevat minimaal: - Beschikbare artikelen, duidelijk weergegeven in foto's - De volledige specificatie van ieder artikel (inclusief relevante normeringen) - De beschikbare maten - Een aanduiding of het artikel een dames, heren- of een uniseksmodel betreft. Het digitale overzicht wordt uiterlijk binnen twee (2) weken na de start van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer aan alle dragers beschikbaar gesteld. Indien het Assortiment wordt gewijzigd of uitgebreid dient Opdrachtnemer het digitale overzicht tijdig, doch uiterlijk binnen tien (10) werkdagen na de wijziging geactualiseerd aan te leveren en beschikbaar te stellen aan de dragers. Aangezien binnen Rijnland wordt gewerkt met bestellers en dragers geen toegang hebben tot hun individuele account, is dit overzicht noodzakelijk om hen volledig en correct te informeren over de artikelen die zij kunnen bestellen.

Bestel-, registratie en beheersysteem incl. eisen Privacy	
36	Inloggen tot beheersysteem dient ondersteunt te worden door middel van Single Sign-On (SSO) via SAML met de identity provider van de Opdrachtgever. Autorisaties zijn rolgebaseerd en beperken toegang tot strikt noodzakelijke gegevens.
37	Toegang en mutaties in de portal worden gelogd.
38	Logs worden minimaal 6 maanden bewaard en zijn op verzoek inzichtelijk voor Opdrachtgever.
39	Onregelmatigheden worden actief gemonitord en opgevolgd.

40	Gegevens worden versleuteld: > Tijdens transport (TLS 1.2 of hoger). > Waar passend ook in opslag (encryptie at rest).
41	Regelmatig patch- en updatebeleid voor systemen.
42	In het kader van de verwerking van persoonsgegevens die voortvloeien uit de uitvoering van deze opdracht, is een gegevensuitwisselingsovereenkomst van toepassing. Deze overeenkomst is als Bijlage 7 toegevoegd aan deze aanbestedingsleidraad. Door inschrijving op deze aanbesteding verklaart de inschrijver akkoord te gaan met de inhoud van de gegevensuitwisselingsovereenkomst en verplicht zich deze bij gunning te ondertekenen. Afwijkingen van deze overeenkomst zijn niet toegestaan, tenzij vooraf schriftelijk overeengekomen met de aanbestedende dienst.
43	De IT-partij die de portal ontwikkelt/host is aantoonbaar gecertificeerd volgens ISO 27001 of gelijkwaardig. Dat betekent dat niet de kledingleverancier zelf ISO 27001 gecertificeerd is, mits de IT/hostingpartij dit wel is.
44	Hosting vindt plaats binnen de EU/EER, tenzij expliciet anders overeengekomen.
45	Opdrachtnemer geeft inzicht in subverwerkers en hostinglocaties.
46	Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk.
47	Na einde contract worden gegevens veilig verwijderd of geretourneerd.
48	Opdrachtnemer verklaart hoe verwijdering aantoonbaar wordt uitgevoerd.
49	Op verzoek levert de Opdrachtnemer bewijs van genomen beveiligingsmaatregelen (bijv. auditrapporten).
50	Opdrachtgever heeft het recht om (te laten) auditen.

Levering	
51	De Opdrachtnemer houdt het assortiment in dames- en herenmaten (behoudens unisex artikelen) aantoonbaar op voorraad, zodat levering zonder onnodige vertraging kan plaatsvinden.
52	Opdrachtnemer levert bestellingen binnen het beheersgebied van Opdrachtgever af. Hierbij geldt het hoofdkantoor van Opdrachtgever als primair bezorgadres. In uitzonderlijke gevallen (zoals bij spoedleveringen) levert Opdrachtnemer op een ander door Opdrachtgever op te geven adres af.
53	Voor de bestellingen geldt geen minimale afnamehoeveelheid
54	Tijdstip van leveren wordt door Opdrachtnemer verricht tussen 08:00 uur en 17:00 uur, van maandag tot en met vrijdag. Op wettelijke feestdagen vinden geen leveringen plaats. Daarnaast is het hoofdkantoor op enkele door Opdrachtgever bepaalde dagen gesloten. Op deze dagen vinden eveneens geen leveringen plaats. Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer tijdig op de hoogte van deze sluitingsdagen.
55	Opdrachtnemer garandeert dat bestellingen binnen het assortiment binnen tien (10) werkdagen nadat de bestelling is geplaatst worden geleverd.
56	Wanneer medewerkers door bijzondere omstandigheden (zoals een landelijke crisis, overheidsmaatregelen of langdurige calamiteiten) niet op locatie van de opdrachtgever kunnen werken, moet levering tijdelijk kosteloos op hun huisadres mogelijk zijn. Dit geldt ook voor adressen buiten het normale werkgebied. Deze regeling wordt alleen toegepast op verzoek van de opdrachtgever.
57	Per bestelling dient op het moment van levering een pakbon beschikbaar te zijn. Op de pakbon dient minimaalde inhoud van de bestelling, de naam van zowel de besteller als de drager(s), het afleveradres en het bestelnummer te staan. Een pakbon dient digitaal (op oproep) beschikbaar te zijn.
58	Indien meerdere bestellingen worden gebundeld in één (1) levering, dient per bestelling een pakbon toegevoegd te worden.
59	Voor te vermaken en te repareren artikelen geldt een levertermijn van twee (2) weken nadat de bestelling waarop een actie tot vermaken rust, is gedaan dan wel het vermaken kledingstuk door Opdrachtnemer is ontvangen.

Retourneren/ruilen & Klachten	
60	Opdrachtgever moet bestelde artikelen minimaal tot twintig (20) werkdagen kosteloos kunnen ruilen en/of retourneren. Bij ruilen wordt eventueel prijsverschil verrekend.
61	Retourneringen en ruilingen dienen te worden geaccepteerd indien deze onbeschadigd en ongedragen (passen is toegestaan) zijn en geen bedrukking bevatten.
62	Wanneer de levering niet volgens bestelling is door een fout- ongeacht bedrukking- van de opdrachtnemer, moet Opdrachtnemer de artikelen zo spoedig doch uiterlijk binnen tien (10) werkdagen na melding omruilen voor het juiste artikel.
63	Klachten kunnen zowel per email als digitaal bij Opdrachtnemer worden gemeld. Opdrachtnemer dient klachten binnen twee (2) werkdagen in behandeling te nemen en binnen deze termijn aan Opdrachtgever terug te koppelen welke maatregelen worden getroffen en wat de verwachte oplostermijn is.

Passessies	
64	Tijdens de implementatieperiode organiseert Opdrachtnemer kosteloos voldoende passessies voor alle dragers, zodat van iedere drager de correcte maten van bedrijfskleding, PBM's en schoeisel wordt opgenomen. Opdrachtnemer zorgt hierbij voor een volledige en representatieve set pasmodellen in alle maten en organiseert dit in het beheersgebied van Rijnland.
65	Opdrachtnemer organiseert gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst passessies op afspraak voor: - nieuwe medewerkers; - bestaande medewerkers waarvan de maatvoering is gewijzigd; - bestaande medewerkers indien het assortiment is gewijzigd of uitgebreid; - het opnemen van maten ten behoeve van maatwerk. De passessies vinden plaats ongeacht het aantal deelnemers en kunnen derhalve ook voor één individuele medewerker worden georganiseerd. Voor nieuwe medewerkers organiseert Opdrachtnemer uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van het verzoek een passessie, zodat de benodigde bedrijfskleding en PBM's tijdig kunnen worden besteld. Voor bestaande medewerkers kunnen passessies worden gecombineerd met reeds geplande passessies, mits deze uiterlijk binnen één (1) maand na het verzoek plaatsvinden. Opdrachtnemer organiseert daarnaast ten minste eenmaal per maand een passessie binnen het beheersgebied van Rijnland. De passessies vinden kosteloos plaats binnen het beheersgebied van Rijnland en worden in overleg met Opdrachtgever ingepland. Indien gebruik wordt gemaakt van een Rijnlandse locatie, dient Opdrachtnemer zelf zorg te dragen voor een pasbus. Deze kan in overleg op locatie worden geplaatst.
66	Tijdens de passessie moeten minimaal de in het aangeboden assortiment opgenomen bedrijfskleding, PBM's en schoenen beschikbaar zijn voor het passen. Alle kledingartikelen dienen beschikbaar te zijn in de voor het betreffende artikel geldende maatseries. Voor schoenen geldt dat de pasmogelijkheden zich niet uitsluitend mogen beperken tot maatvoering. Opdrachtnemer dient tevens passende schoenmodellen beschikbaar te stellen die aansluiten bij de verschillende werkzaamheden, veiligheidsclassificaties, pasvormen en voettypen binnen de organisatie. Het beschikbare assortiment dient zodanig te zijn samengesteld dat medewerkers een voor hun werkzaamheden geschikte en goed passende veiligheidsschoen kunnen passen en selecteren.
67	Indien er onverhoopt een product uit het assortiment van Opdrachtnemer niet meer wordt geproduceerd dient Opdrachtnemer dit zo spoedig mogelijk naar Opdrachtgever te communiceren en zorg te dragen dat het door Opdrachtgever gekozen vervangende artikel in de standaard maten als testartikel beschikbaar wordt gesteld aan Opdrachtgever voor eenzelfde prijs als het artikel uit het aangeboden assortiment. Dit zodat de medewerkers van de Opdrachtgever op locatie van Opdrachtgever kunnen passen.
68	Afval geproduceerd bij een passessie op locatie van Opdrachtgever wordt direct door Opdrachtnemer meegenomen.
69	Opdrachtnemer is verantwoordelijk om opgenomen maten en pasvormen goed vast te leggen en beheren. Opdrachtnemer dient tevens de wijzigingen bij te houden. Hierbij dient Opdrachtnemer de privacy wetgeving (AVG) na te leven.

Factureren	
70	Leveringen en diensten worden achteraf per bestelling per ordernummer gefactureerd
71	Indien de Opdrachtgever de wijze van facturatie wenst te wijzigen, dient Opdrachtnemer hieraan kosteloos mee te werken. Opdrachtgever werkt met e-facturatie, zie Bijlage 4 Raamovereenkomst (concept).
72	De facturen zullen volgens een wederzijds goedgekeurd model worden opgesteld.
73	De facturen die aan Opdrachtgever zijn verstuurd, zijn kosteloos digitaal opvraagbaar bij Opdrachtnemer. Bij voorkeur in de bestel-, registratie en beheersysteem die beschikbaar is.

Rapportage

74	Opdrachtnemer levert vier (4) keer per kalenderjaar, uiterlijk vijftien (15) werkdagen na afloop van ieder kwartaal, een managementrapportage aan Opdrachtgever. De managementrapportages bevatten minimaal: - het aantal, de waarde en de specificatie van bestellingen en bestelde artikelen; - afzet per artikel, per maat en per jaar; - de eventuele backorders, uitgesplitst naar bestelling, artikel en aantal stuks; - het aantal meldingen, klachten en retouren, inclusief de afhandeling daarvan; - levertijd per besteld artikel in werkdagen; Op verzoek van Opdrachtgever breidt Opdrachtnemer de managementrapportage kosteloos uit met aanvullende overzichten die betrekking hebben op de uitvoering van de Raamovereenkomst en zijn gebaseerd op gegevens die reeds beschikbaar zijn in het bestel-, beheer- of rapportagesysteem van Opdrachtnemer. Hieronder kunnen onder meer worden verstaan: - bestel- en verbruiksgegevens per team, afdeling, kostenplaats of locatie; - bestel- en verbruiksgegevens per artikelgroep; - budgetverbruik en budgetprognoses; - gegevens over maatverdeling en pasvormen; - gegevens over leveringen, retouren, reparaties en omruilingen; - gegevens over klachten, meldingen en de afhandeling daarvan; - gegevens over duurzaamheid, zoals retourestromen, hergebruik en recycling van bedrijfskleding. Opdrachtgever kan geen aanvullende rapportages verlangen die maatwerkontwikkeling, systeemaanpassingen of handmatige gegevensverzameling vereisen. De vormgeving van de rapportage wordt tijdens de implementatieperiode in overleg vastgesteld en kan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst op verzoek van Opdrachtgever worden aangepast. Van de vier (4) managementrapportages wordt minimaal twee (2) keer per kalenderjaar een evaluatiegesprek gehouden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Tijdens deze gesprekken worden ten minste de resultaten van de managementrapportages, de dienstverlening, klachten, retouren, leverbetrouwbaarheid, eventuele verbetermaatregelen en de voortgang van de Raamovereenkomst besproken. Opdrachtnemer zorgt voor het plannen van het evaluatiegesprek en verstrekt vooraf een agenda en na afloop een actielijst en verslag. Tijdens de evaluatiegesprekken informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever over relevante ontwikkelingen binnen de branche, waaronder innovaties, wijzigingen in wet- en regelgeving, normeringen, duurzaamheid, circulariteit en maatschappelijk verantwoord inkopen. Opdrachtnemer licht daarbij toe welke gevolgen deze ontwikkelingen kunnen hebben voor de uitvoering van de Raamovereenkomst en welke verbeteringen of optimalisaties mogelijk zijn.
75	De onderstaande KPI's vormen de basis van de jaarlijkse prestatiemeting zoals beschreven in de Leidraad/ Raamovereenkomst. Kritische Prestatie Indicatoren (KPI): A. leveringsbetrouwbaarheid < tien (10) werkdagen, conform eis 55 Minimaal 95% van de leveringen is volledig, correct en tijdig en binnen tien (10) werkdagen geleverd Een bestelling wordt uitsluitend als tijdig geleverd beschouwd, indien alle bestelde artikelen in één levering binnen de gestelde termijn zijn ontvangen. B. Klachten- en meldingenafhandeling < twee (2) werkdagen, conform eis 63 100% registratie van alle klachten en meldingen in een inzichtelijk systeem. Registratie binnen afgesproken termijn (2 werkdagen) C. Assortiment, conform eis 18 100% van de niet langer leverbare artikelen wordt binnen vijf (5) werkdagen vervangen door een door Opdrachtgever goed te keuren gelijkwaardig alternatief, inclusief de vereiste onderbouwing van de gelijkwaardigheid. D. Beschikbaarheid van het bestel-, registratie en beheersysteem, conform eis 32 Het bestel-,registratie en beheersysteem (webshop/portaal) is ≥ 99% beschikbaar tijdens kantooruren. 7.00-19.00 uur. E. Rapportageverplichtingen, - Kwartaalrapportage (afname, backorders, verbruikte en resterende kledingbudget) wordt binnen 15 werkdagen na kwartaalafsluiting geleverd, conform eis 74 - Jaarlijkse KTO, conform eis 94 Indien uit de jaarlijkse rapportage blijkt dat één of meerdere eisen of KPI's niet worden behaald, levert Opdrachtnemer een verbeterplan aan. Dit verbeterplan wordt besproken in het jaarlijkse strategisch overleg en vormt onderdeel van de jaarlijkse prestatiemeting.

Duurzaamheid	
76	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. Jaarlijks dient een technische productspecificaties van de verpakkingen of andere documentatie waaruit blijkt dat aan dit criterium is voldaan te worden aangeleverd aan Opdrachtgever. Indien gekozen wordt voor biobased kunststof is deze eis niet van toepassing.
77	Voor het volledige assortiment stelt Opdrachtnemer een voorziening ter beschikking voor de inzameling van artikelen die door slijtage of om andere redenen buiten gebruik raken. Ook kledingstukken en PBM's van andere leveranciers mogen hierin worden ingeleverd
78	De voorziening voor inzameling dient op verzoek van Opdrachtgever ongeacht de hoeveelheid kosteloos te worden geleegd en de inhoud duurzaam te worden verwerkt. Hierbij dient het logo van HHR niet meer herkenbaar terug te komen.
79	Het Assortiment moet aan de Europese wet- en regelgeving met betrekking tot milieu, ARBO en sociale aspecten voldoen.
80	De door Opdrachtnemer geleverde bedrijfskleding en textielproducten voldoen aan de geldende grenswaarden voor schadelijke stoffen conform OEKO-TEX Standard 100 of een gelijkwaardig keurmerk. Van een gelijkwaardig keurmerk is sprake indien de daarin gehanteerde eisen en grenswaarden voor schadelijke stoffen minimaal gelijkwaardig zijn aan die van OEKO-TEX Standard 100 en dit door middel van certificaten, testrapporten of andere objectieve bewijsmiddelen kan worden aangetoond.
81	Indien nanomaterialen worden toegepast in de geleverde producten, is Opdrachtnemer verplicht: - vooraf melding te maken van het gebruik van nanomaterialen - een risicoanalyse te overleggen waarin de effecten op mens en milieu zijn beoordeeld
82	Opdrachtnemer geeft gedurende de looptijd van de overeenkomst invulling aan de Internationale Sociale Voorwaarden (ISV) door middel van een due diligence proces. Dit proces is gericht op het identificeren, voorkomen en beperken van risico's op het gebied van arbeidsomstandigheden en mensenrechten in de productieketen van de te leveren bedrijfskleding en PBM.
83	Uiterlijk binnen drie (3) maanden na definitieve gunning levert opdrachtnemer een risicoanalyse aan van de productieketen. De risicoanalyse heeft betrekking op de volgende producten: T-shirt, trui en een broek. De risicoanalyse bevat minimaal:- een beschrijving van de productieketen voor zover deze inzichtelijk is, minimaal tot de productlocatie(s);- een toelichting op welke delen van de keten (nog) niet inzichtelijk zijn:- een analyse van de risico's op het gebied van arbeids- en mensenrechten;- de wijze waarop deze risico's zijn geïdentificeerd, bijvoorbeeld gebruikte bronnen, tools of methodieken
84	Uiterlijk binnen zes (6) maanden na definitieve gunning levert opdrachtnemer een plan van aanpak om de geïdentificeerde risico's te mitigeren. In het plan van aanpak zijn opgenomen: - een overzicht en beschrijving van de maatregelen die opdrachtnemer zal treffen om risico's te voorkomen en te beperken - de acties die worden ondernomen in het inzicht in de productieketen verder te vergroten; - een planning en prioritering van de maatregelen; - de wijze waarop opdrachtnemer samenwerkt met leverancier en andere partijen in de keten om verbeteringen te realiseren.
85	Gedurende de contractperiode rapporteert de Opdrachtnemer Jaarlijks ten opzichte van de ingangsdatum van de Raamovereenkomst over zijn inzet ten aanzien van het naleven van de ISV. Hieruit moet blijken dat de Opdrachtnemer een 'redelijke inspanning' heeft geleverd om de ISV na te leven. De rapportage moet tevens gelijktijdig openbaar worden gemaakt, al dan niet als onderdeel van de rapportage die een breder deel van de activiteiten van de Opdrachtnemer betreft, zoals een (duurzaamheids)jaarverslag. Openbaarmaking kan worden bereikt door plaatsing op de website van de Opdrachtnemer. De rapportage bevat in ieder geval: - Een update van de risicoanalyse; - De maatregelen die in het jaar waarover gerapporteerd wordt zijn opgenomen om risico's te verminderen en eventuele schendingen van de ISV in de keten te verhelpen. - De aanpak en resultaten van de monitoring op naleving van de ISV. - Informatie over hoe eventueel ontvangen signalen (intern en extern) over schending van de ISV afgehandeld zijn.
86	Voertuigen voor vervoer goederen voldoen ten minste aan emissieklasse 6. Voor het vervoer van de goederen naar de locatie van de inkopende organisatie dient binnen Nederland gebruik te worden gemaakt van voertuigen die ten minste aan emissieklasse 6 voldoen.

87	Minimaal 10% van het gewicht van het eindproduct van de artikelen polo's en overals , wordt vertegenwoordigd door gerecyclede textielvezels, uitsluitend afkomstig van post-consumer afval. Een hoger percentage gerecyclede textielvezels is toegestaan, mits het product voldoet aan alle overige gestelde kwaliteits-, functionaliteits- en veiligheidseisen.
----	---

Communicatie	
88	Opdrachtnemer wijst één (1) vast contactpersoon als accountmanager aan. De accountmanager fungeert als primair aanspreekpunt voor Opdrachtgever op tactisch en strategisch niveau en is verantwoordelijk voor: - het bewaken van de nakoming van de Raamovereenkomst; - het initiëren en begeleiden van verbetermaatregelen; - het adviseren over ontwikkelingen binnen het assortiment, duurzaamheid en wet- en regelgeving; - het bespreken van managementinformatie, KPI's en rapportages; - het coördineren van assortimentswijzigingen; - het voorbereiden en bijwonen van contract- en evaluatiegesprekken; - het afstemmen van escalaties en structurele knelpunten. Daarnaast dient Opdrachtnemer te voorzien in een vervangingsregeling bij afwezigheid van de accountmanager. De vervanger dient gelijkwaardig te zijn en volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van de Raamovereenkomst, zodat de continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd blijft.
89	Opdrachtnemer wijst één (1) vast contactpersoon voor accountsupport aan. Deze medewerker is het eerste en directe aanspreekpunt voor bestellers van Opdrachtgever voor dagelijkse vragen en mutaties en is verantwoordelijk voor het tijdig en correct verwerken van account-, dragers- en assortimentsgegevens van Opdrachtgever. De accountsupport is op werkdagen bereikbaar van 09:00 uur tot 17:00 uur. Vragen, meldingen en mutaties van Opdrachtgever worden binnen één (1) werkdag bevestigd. Opdrachtnemer verstrekt binnen twee (2) werkdagen een inhoudelijke reactie of terugkoppeling over de verdere afhandeling en de verwachte doorlooptijd.
90	De Opdrachtnemer dient zich bij bezoek aan (buiten)locatie van Opdrachtgever vooraf aan te melden bij de receptie of bij de aangewezen contactpersoon van Opdrachtgever.
91	Personeel van de Opdrachtnemer die in contact (kunnen) komen met medewerkers van Opdrachtgever dienen de Nederlandse taal te beheersen.
92	Opdrachtnemer garandeert dat alle door hem ingezette medewerkers en door hem in te zetten (medewerkers van) derden zich aan de veiligheidsvoorschriften/(huis)regels houden die gelden binnen de locaties van de Opdrachtgever die zij betreden. En dat zij zich te allen tijde kunnen legitimeren, e.e.a. om toegang te krijgen tot de locaties van de Opdrachtgever. De veiligheidsvoorschriften/(huis)regels worden op verzoek na gunning gedeeld met Opdrachtnemer.
93	Opdrachtnemer verzorgt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kosteloos trainingen en instructies indien wijzigingen in processen, systemen of dienstverlening daartoe aanleiding geven.
94	Opdrachtnemer dient de gedurende de Raamovereenkomst jaarlijks een Klant Tevredenheids Onderzoek (KTO) uit te voeren onder de belanghebbende. De resultaten van het KTO moeten uitwijzen of de gewenste dienstverlening wordt behaald. Het KTO bevat minimaal vragen over: - Kwaliteit van de geleverde kleding & PBM's - Draagcomfort en pasvorm - Bestelgemak - Levertijden - Dienstverlening van Opdrachtnemer Klachtenafhandeling Van de uitkomsten van het KTO dient Opdrachtnemer de resultaten digitaal te delen en in het accountsgesprek toe te lichten aan Opdrachtgever. Tijdens dit gesprek zullen ook de eventuele verbetervoorstellen worden besproken. Het KTO wordt in overleg door de Opdrachtgever en Opdrachtnemer uitgewerkt. Opdrachtnemer neemt vanuit zijn expertise hierin het voortouw.