

Programma van Eisen

Inhoudsopgave

Programma van Eisen.....	1
1. Algemene uitgangspunten en verantwoordelijkheden	2
2. Informatiebeveiliging en privacy.....	2
3. Communicatie, klantenservice, klachten, rapportages en facturatie	4
4. Implementatie en inrichting.....	6
5. Inmeten, passen en maatregistratie	7
6. Bestellen en webwinkel	7
7. Assortiment, artikelen en schoeisel	9
8. Logo's, labels en BOA	11
9. Leveren en logistiek.....	14
10. Retour, ruilen en voorraad.....	17
11. Reinigen en wasserijlogistiek	18
12. Repareren, vermaken en onderhouden.....	21
13. Veiligheid, PBM en wetgeving.....	22
14. Duurzaamheid en MVI.....	23
Bijlage A1 Veiligheid Voorop	26
Bijlage A2 Artikelenlijst	26
Bijlage A3 Logo's.....	26

1. Algemene uitgangspunten en verantwoordelijkheden

Aansluiting aanbestedingsleidraad: Algemeen / kader van de dienstverlening

Eis 1.1

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een correcte, tijdige en volledige uitvoering van de dienstverlening gedurende de gehele looptijd van de opdracht, van inrichting en ingebruikname tot en met het einde van de levensduur.

Eis 1.2

Van het personeel dat wordt ingezet voor de gevraagde dienstverlening wordt verwacht dat het de Nederlandse taal beheersen en in staat zijn goed te communiceren met de medewerkers van Opdrachtgever. Alle schriftelijke en digitale rapportages dienen in het Nederlands te worden opgesteld.

Eis 1.3

De Opdrachtnemer wijst gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst één vaste accountverantwoordelijke aan. Deze persoon is het aanspreekpunt voor contractuele, tactische en strategische aangelegenheden en is verantwoordelijk voor de algemene relatie en voortgang van de overeenkomst.

2. Informatiebeveiliging en privacy

Aansluiting aanbestedingsleidraad: Bestellen en leveren / beheer dienstverlening

Eis 2.1

De webshop ondersteunt Single Sign-On (SSO), zodat gebruikers met hun eigen WL-account kunnen inloggen zonder een afzonderlijk wachtwoord voor de webshop. De SSO-koppeling met de Identity Provider (IdP) van WL vindt plaats op basis van een gangbare open standaard, bij voorkeur OpenID Connect (OIDC) of SAML 2.0. De koppeling maakt gebruik van versleutelde communicatie. Er worden niet meer gebruikersgegevens (attributen/claims) uitgewisseld dan noodzakelijk voor de werking van de webshop. De leverancier draagt zorg voor een veilige inrichting en beheer van de koppeling in afstemming met WL.

Eis 2.2

De digitale persoonlijke webwinkel is webbased en toegankelijk via gangbare internetbrowsers. Alle communicatie tussen de browser van de gebruiker en de webwinkel vindt plaats via een versleutelde HTTPS-verbinding, waarbij gebruik wordt gemaakt van actuele en algemeen als veilig beschouwde TLS-protocollen en cryptografische instellingen. Verouderde en als onveilig beschouwde protocollen en cryptografische algoritmen mogen niet worden gebruikt. De beveiliging van de webwinkel en de onderliggende dienstverlening dient passend te zijn ingericht conform algemeen geaccepteerde normen en richtlijnen voor informatiebeveiliging, waarbij de BIO als uitgangspunt geldt voor Opdrachtgever.

Eis 2.3

De voor Opdrachtgever aangeboden persoonlijke webwinkel dient veilig te zijn ingericht volgens actuele internetstandaarden. Als objectieve toets hiervoor wordt gebruikgemaakt van de websitetest van Internet.nl. Uitgangspunt is een score van 100%.

Indien de persoonlijke webwinkel lager dan 100% scoort, dient Opdrachtnemer aan te geven welke onderdelen niet voldoen, wat hiervan de oorzaak en het eventuele beveiligingsrisico is en binnen welke termijn deze worden opgelost. Indien een afwijking niet of niet redelijkerwijs kan worden opgelost, wordt deze gemotiveerd en ter beoordeling voorgelegd aan Opdrachtgever.

Indien vanuit het domein van de persoonlijke webwinkel e-mail wordt verzonden, bijvoorbeeld voor bestelbevestigingen of notificaties, geldt dit uitgangspunt tevens voor de e-mailtest van Internet.nl. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de persoonlijke webwinkel en, indien van toepassing, de e-mailvoorziening gedurende de contractperiode periodiek via Internet.nl te (laten) toetsen.

Eis 2.4

Voor het gebruik van de persoonlijke webwinkel is geen installatie van software op de apparatuur van Opdrachtgever of de gebruikers vereist.

Eis 2.5

De Opdrachtnemer beschikt over een informatiebeveiligingsbeleid waarin de verantwoordelijkheid is vastgelegd over hoe om te gaan met de gegevens en informatie, en hoe zij voldoet aan de geldende wet- en regelgeving. Opdrachtnemer toont dit aan op verzoek.

Eis 2.6

Opdrachtnemer heeft voor de dienstverlening passende organisatorische en technische beveiligingsmaatregelen getroffen. Deze maatregelen zijn aantoonbaar gebaseerd op een erkend normenkader voor informatiebeveiliging, zoals ISO/IEC 27001 en ISO/IEC 27002, en sluiten aan bij de voor Opdrachtgever relevante eisen uit de BIO. Opdrachtnemer toont dit op verzoek aan.

Eis 2.7

In het kader van de opdracht verwerkt Opdrachtnemer persoonsgegevens van medewerkers van Opdrachtgever. De Opdrachtnemer verwerkt de persoonsgegevens conform de geldende wet- en regelgeving, waaronder maar niet uitsluitend de AVG. De Opdrachtnemer beschikt over een privacybeleid waarin de verantwoordelijkheid is vastgelegd over hoe om te gaan met de verwerking van persoonsgegevens. Op verzoek van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer inzage geven in dit beleid.

Eis 2.8

De Opdrachtnemer werkt mee aan audits van de Opdrachtgever naar de informatiebeveiliging en privacy binnen de uitvoering van de overeenkomst. De Opdrachtnemer verstrekt hiervoor de benodigde informatie en verleent toegang tot relevante systemen, processen en documentatie, voor zover dit redelijkerwijs noodzakelijk is voor de audit.

Eis 2.9

De Opdrachtnemer mag de persoonsgegevens die zij verwerkt namens de Opdrachtgever niet delen met derden of gebruiken voor andere doeleinden dan die zijn afgesproken met de Opdrachtgever.

Eis 2.10

Toegang tot de persoonsgegevens dient alleen verleend te worden aan medewerkers die deze nodig hebben voor het uitvoeren van de afgesproken taken.

Eis 2.11

Persoonsgegevens dienen opgeslagen te worden conform de AVG, binnen de EER.

3. Communicatie, klantenservice, klachten, rapportages en facturatie

Aansluiting aanbestedingsleidraad: Managementinformatie en contractbeheer

Eis 3.1

De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zal minimaal viermaal per jaar op verschillende momenten en op verschillende niveaus plaatsvinden. Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken na gunning afspraken op welke wijze deze overleggen plaatsvinden en welke vaste onderwerpen in de verschillende overlegvormen aan de orde komen.

Eis 3.2

In de implementatiefase vindt vaker dan viermaal per jaar overleg plaats; hierover worden na gunning nadere afspraken gemaakt.

Eis 3.3

De klantenservice is bereikbaar op werkdagen tussen 08:30 uur en 17:00 uur, en is zowel telefonisch als per e-mail (Nederlandstalig) te bereiken.

Eis 3.4

De Opdrachtnemer wijst één vaste operationele contactpersoon aan voor de dagelijkse communicatie en operationele afstemming met Opdrachtgever. Deze persoon is bevoegd om namens de Opdrachtnemer operationele beslissingen te nemen en is verantwoordelijk voor de dagelijkse coördinatie en uitvoering. Bij afwezigheid wordt een gelijkwaardige vervanger aangewezen.

Eis 3.5

Opdrachtnemer draagt zorg voor een klachtenregistratie met minimaal:

- Ontvangstbevestiging binnen 24 uur
- Registratie van: de datum van constateren, nauwkeurige omschrijving van de klacht, betrokken artikel/order, oorzaak, verantwoordelijke, genomen maatregel, status en datum van afsluiting.

Definitie Klacht: Onder een klacht wordt verstaan iedere door Opdrachtgever gemelde tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst die niet direct tijdens het reguliere proces wordt opgelost.

Eis 3.6

Opdrachtnemer koppelt wekelijks de voortgang van de klachtafhandeling terug aan Opdrachtgever.

Eis 3.7

Opdrachtgever ontvangt eenmaal per kwartaal een klachtenrapportage, als onderdeel van de managementrapportage, die tenminste het volgende bevat per klacht:

- Datum van constateren,
- Nauwkeurige omschrijving van de klacht
- Betrokken artikel/order

- Oorzaak
- Verantwoordelijke
- Genomen maatregel
- Status
- Datum van afsluiting

Het beschikbaar stellen van dit overzicht via de persoonlijke webwinkel aan de beheerder van Opdrachtgever volstaat.

Eis 3.8

De Opdrachtnemer verstrekt viermaal per jaar, voorafgaand aan een periodiek overleg, een digitale managementrapportage aan Opdrachtgever over de voortgang en resultaten van de uitvoering van de overeenkomst. De rapportage geeft minimaal inzicht in:

- financiële prestaties;
- uitgifte en voorraad;
- leveringsprestaties;
- kwaliteit;
- gebruik en naleving;
- duurzaamheid;
- aantal retouren;
- klachten en de afhandeling daarvan;
- aantal overschrijdingen van de levertijd;
- risico's en aandachtspunten.

Na gunning bepaalt Opdrachtgever welke specifieke gegevens in de managementrapportage moeten worden opgenomen. Indien de informatiebehoefte van Opdrachtgever gedurende de contractperiode wijzigt, past de Opdrachtnemer de managementrapportage hierop aan. Opdrachtgever kondigt dergelijke wijzigingen minimaal één kwartaal vooraf aan.

Eis 3.9

Opdrachtnemer verstrekt maandelijks een digitale backorderlijst per e-mail of via de persoonlijke webwinkel, waarop per artikel minimaal de oorspronkelijke besteldatum en de verwachte leverdatum zijn vermeld.

Eis 3.10

De Opdrachtnemer verstrekt op verzoek van Opdrachtgever binnen twee werkdagen een digitaal overzicht van de geleverde goederen, geplaatste bestellingen en/of openstaande backorders. Het overzicht wordt digitaal beschikbaar gesteld. Beschikbaarheid van het overzicht via de persoonlijke webwinkel volstaat eveneens.

Eis 3.11

De facturatie vindt maandelijks en achteraf plaats via één gespecificeerde factuur per compleet geleverde ordernummer.

Eis 3.12

De Opdrachtnemer levert DDP (Delivered Duty Paid /Franco inclusief rechten), conform de AWIV-2018.

Eis 3.13

De Opdrachtnemer dient de factuur bij voorkeur in te dienen als e-factuur via het Peppol-netwerk (OIN-nummer Waterschap Limburg is: 00000001857127858000) of per e-mail te sturen naar facturen@waterschaplimburg.nl. Voor een snellere afhandeling vermeldt de Opdrachtnemer het opdrachtnummer zowel op de factuur als op de pakbon. De bijlagen bij de factuur worden tot één bestand (één pdf- of xml-bestand) samengevoegd. Facturen en bijlagen die uit meerdere bestanden bestaan, worden niet in behandeling genomen. Als een of meer van de bovenstaande gegevens ontbreken, kan de factuur helaas niet worden behandeld en is de Opdrachtgever genoodzaakt deze te retourneren.

Eis 3.14

De factuur per ordernummer bevat ten minste de volgende gegevens:

- Het opdrachtnummer;
- Het ordernummer;
- Het pakbonnummer;
- De artikelen behorende bij het ordernummer;
- De naam van de besteller;
- De maat;
- De locatie;
- De kosten exclusief BTW;
- De kosten inclusief BTW.

4. Implementatie en inrichting

Aansluiting aanbestedingsleidraad: Implementatie en inrichting

Eis 4.1

De Opdrachtnemer richt voor Opdrachtgever een persoonlijke webwinkel in met het uitgevraagde assortiment van WL. De persoonlijke webwinkel is uiterlijk binnen vier weken na de ingangsdatum van de overeenkomst volledig ingericht en door Opdrachtgever geaccepteerd.

Eis 4.2

De Opdrachtnemer richt de persoonlijke webwinkel in op basis van categorieën en gebruikersgroepen. De indeling en inrichting van de categorieën en gebruikersgroepen worden na gunning in overleg met Opdrachtgever nader vastgesteld.

Eis 4.3

De Opdrachtnemer voert noodzakelijke wijzigingen in de inrichting van de persoonlijke webwinkel op verzoek van Opdrachtgever uit, voor zover deze binnen de functionaliteit van de overeengekomen dienstverlening vallen. De inrichting van de persoonlijke webwinkel en de livegang hiervan kan pas starten na overleg met en akkoord van Opdrachtgever.

Eis 4.4

De persoonlijke webwinkel beschikt over autorisatie- en mandateringsprocessen. Opdrachtnemer richt deze processen in naar wens van Opdrachtgever, welke na opdrachtverstrekking besproken worden. De ingerichte processen zijn bij ingebruikname van de persoonlijke webwinkel volledig operationeel.

5. Inmeten, passen en maatregistratie

Aansluiting aanbestedingsleidraad: Inmeten, passen en uitgifte

Eis 5.1

Gebruikers zijn gedurende de gehele contractperiode in staat om op een locatie van de Opdrachtnemer bedrijfskleding en PBM te passen. De Opdrachtnemer beschikt hiertoe over ten minste één locatie in de provincie Limburg.

Eis 5.2

De Opdrachtnemer registreert na het passen van de artikelen per gebruiker en per artikel de juiste maat- en overige relevante maatgegevens. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de juistheid en actualiteit van deze gegevens. Opdrachtgever heeft te allen tijde toegang tot de geregistreerde gegevens.

Eis 5.3

Opdrachtnemer waarborgt dat dezelfde artikel- en maatcoderingen gedurende de looptijd zoveel mogelijk worden gehanteerd. Indien de maatvoering of maattabel wijzigt, informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever vooraf en zorgt hij, indien nodig, voor een nieuwe maatpassing.

Eis 5.4

De gebruiker van Opdrachtgever kan tijdens de openingstijden van de Opdrachtnemer bedrijfskleding en/of PBM passen zonder hiervoor vooraf een afspraak te hoeven maken.

Eis 5.5

Opdrachtnemer neemt binnen 1 werkdag na het passen, de kledingmaten van medewerker in de persoonlijke webwinkel.

6. Bestellen en webwinkel

Aansluiting aanbestedingsleidraad: Bestellen en leveren

Eis 6.1

Definitie Persoonlijke webwinkel: een persoonlijke webwinkel is een afgeschermd bedrijfsspecifieke webwinkel, ingericht naar de wensen van de Opdrachtgever. Iedere gebruiker kan inloggen met zijn eigen account en wordt gekoppeld aan een categorie/gebruikersgroep. Per categorie/gebruikersgroep kan worden ingesteld welke bedrijfskleding, persoonlijke beschermingsmiddelen, schoenen en andere artikelen zichtbaar mogen zijn en in welke hoeveelheid per artikel besteld mag worden. Gebruikers kunnen hun bestellingen in hun winkelmandje zetten, en nog aanpassingen doen. Indien gereed kan de gebruiker middels een bestelknop de bestelling doorzetten naar de geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever (beheerders). Zowel beheerder als gebruiker krijgt hiervan een bevestigingsmail. De beheerders kunnen deze bestellingen na ontvangst accorderen of afwijzen. Ook hier krijgen zowel beheerder als gebruiker een bevestigingsmail van.

Eis 6.2

De Opdrachtnemer neemt het assortiment zoals opgenomen in Bijlage A2 (artikelenlijst) op in de persoonlijke webwinkel. Voor ieder artikel worden in de persoonlijke webwinkel minimaal een

afbeelding in kleur, een beschrijving, de specificaties, de geldende veiligheidsnormen, de verpakkingseenheid en de overeengekomen prijs opgenomen.

De in de webwinkel vermelde prijzen zijn vaste netto prijzen, exclusief btw, waarin alle kosten en kortingen zijn verwerkt.

Eis 6.3

De persoonlijke webwinkel biedt de gebruiker de mogelijkheid om per artikel een maat te selecteren. Door de Opdrachtnemer worden de gepaste maten per gebruiker in de persoonlijke webwinkel vastgelegd en als voorkeursmaat weergegeven per artikel.

Eis 6.4

In de persoonlijke webwinkel is een historie van bestellingen op gebruikersniveau opgenomen. Op beheerdersniveau is de historie op artikel- en gebruikersniveau te raadplegen.

Eis 6.5

De persoonlijke webwinkel beschikt op beheerdersniveau over een bestelhistorie met uitgebreide zoek- en filter mogelijkheden. Hiermee kan de beheerder eenvoudig inzicht verkrijgen in bestelling, aantallen, kosten en gebruikersgegevens. De functionaliteit omvat de volgende overzichten:

- Overzicht van alle bestellingen per gebruiker
- Overzicht van de bestelstatus per artikel, per bestelling
- Overzicht van openstaande, afgeronde, geretourneerde en geannuleerde bestellingen
- Overzicht van het aantal bestelde artikelen, uitgesplitst per gebruiker
- Een kostenoverzicht per artikel, uitgesplitst per gebruiker
- Een overzicht van de geregistreerde kledingmaten per gebruiker
- Exportmogelijkheden van overzichten naar Excel voor verdere analyse en rapportage

Eis 6.6

De persoonlijke webwinkel is 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar. Indien noodzakelijk technisch onderhoud wordt uitgevoerd, mag dit tijdens kantooruren (07.00 tot 19.00 uur) geen hinder veroorzaken voor de gebruikers. Gepland onderhoud buiten deze uren wordt uiterlijk drie werkdagen vooraf per e-mail aan Opdrachtgever aangekondigd.

De persoonlijke webwinkel is responsive en toegankelijk via werkstations, laptops, tablets en smartphones.

Eis 6.7

De persoonlijke webwinkel dient over ondersteuning te beschikken voor de browsers (laatste en voorlaatste versie) Google Chrome, Internet Edge, Safari en Firefox.

Eis 6.8

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de persoonlijke webwinkel en de daarin vermelde informatie.

Eis 6.9

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het doorvoeren van wijzigingen in de persoonlijke webwinkel al dan niet op verzoek van Opdrachtgever.

De beheerder(s) van Opdrachtgever is bevoegd onderstaande wijzigingen door te voeren in de persoonlijke webwinkel:

- Toevoegen, archiveren of verwijderen van gebruikers
- Toewijzen van gebruikers aan een categorie/gebruikersgroep
- Standplaats van een gebruiker

Eis 6.10

De Opdrachtnemer voegt op verzoek van een beheerder van Opdrachtgever artikelen toe aan of verwijdert artikelen uit het assortiment van een gebruiker in de persoonlijke webwinkel, uiterlijk binnen één werkdag.

Eis 6.11

De persoonlijke webwinkel biedt de mogelijkheid om het gehele bestel-, lever- en facturatieproces realtime te volgen. De gebruiker kan de status van zijn eigen bestelling realtime volgen. Beheerders van Opdrachtgever kunnen de status van alle gebruikers en lopende bestellingen realtime volgen.

Eis 6.12

De persoonlijke webwinkel beschikt over een accordeerfunctie waarmee geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever (beheerders) bestellingen kunnen goed- of afkeuren. Bij afkeuring kan de beheerder de reden van afkeuring registreren. De besteller ontvangt hiervan automatisch een bericht per e-mail en kan de bestelling aanpassen en opnieuw ter accordering indienen.

Eis 6.13

De beheerders van Opdrachtgever hebben in de persoonlijke webwinkel toegang tot een actueel overzicht van het volledige assortiment van Opdrachtgever. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actueel houden van dit overzicht.

Eis 6.14

De persoonlijke webwinkel biedt gebruikers en beheerders van Opdrachtgever de mogelijkheid om per gebruiker te registreren welke artikelen in de inzamelbakken zijn ingeleverd, ten behoeve van de WKR-registratie en het principe 'oud voor nieuw'. De gebruiker en beheerder kunnen hiervoor per artikel minimaal het artikel, het aantal, de datum van inlevering en eventuele opmerkingen registreren. De geregistreerde gegevens zijn per gebruiker en per artikel inzichtelijk voor gebruikers en beheerders. Beheerders kunnen een totaaloverzicht van de geregistreerde gegevens exporteren naar Excel.

7. Assortiment, artikelen en schoeisel

Aansluiting aanbestedingsleidraad: Inmeten, passen en uitgifte / artikelen

Eis 7.1

De Opdrachtnemer dient alle artikelen die zijn weergegeven in de artikelenlijst (Bijlage A2) te kunnen leveren.

Eis 7.2

Alle bedrijfskleding, schoeisel, en indien van toepassing PBM, dient zowel in heren- als damesartikel aangeboden en geleverd te kunnen worden. Indien het damesartikel niet mogelijk is, kan een uniseks artikel aangeboden worden in de artikelenlijst.

Eis 7.3

De aangeboden artikelen zijn geschikt voor de in Bijlage A2 beschreven gebruiksomstandigheden en de daarin voorgeschreven reinigingsfrequentie. De artikelen behouden gedurende de door de fabrikant opgegeven gebruiksduur hun functionaliteit en, indien van toepassing, hun beschermende eigenschappen.

Eis 7.4

Alle artikelen moeten geleverd kunnen worden in alle verkrijgbare Europese maten.

Eis 7.5

De aangeboden bedrijfskleding voldoet aan de volgende kwaliteitseisen:

- De kleding is vervaardigd uit slijtvaste materialen die geschikt zijn voor intensief dagelijks professioneel gebruik
- De kleding behoudt gedurende de verwachte levensduur zoveel mogelijk haar pasvorm, kleur en functionaliteit.
- De kleding biedt een hoog draagcomfort, met voldoende bewegingsvrijheid, een goede pasvorm en voldoende ademend vermogen.
- De materialen en afwerking zijn van hoogwaardige kwaliteit, met stevige naden, duurzame sluitingen en een goede afwerking.
- De kleding behoudt gedurende de gebruiksperiode haar representatieve uitstraling.
- Indien van toepassing blijft de kleding gedurende de gebruiksduur voldoen aan de geldende veiligheids- en kwaliteitsnormen.

Eis 7.6

De Opdrachtnemer levert maatforcé-artikelen wanneer een gebruiker niet binnen de verkrijgbare Europese kledingmaten kan worden gekleed. De maximale levertijd van een maatforcé-artikel bedraagt zes weken na het afpassen en opmeten van de betreffende gebruiker.

Eis 7.7

Opdrachtnemer mag het overeengekomen assortiment uitsluitend wijzigen na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever. Indien een artikel niet meer leverbaar is, meldt Opdrachtnemer dit onverwijld en draagt hij een gelijkwaardig of beter alternatief voor. Het voorgestelde alternatief voldoet minimaal aan alle eisen die aan het oorspronkelijke artikel zijn gesteld. Het alternatief wordt pas geleverd nadat Opdrachtgever het schriftelijk heeft goedgekeurd. Het alternatief wordt geleverd tegen maximaal de overeengekomen prijs van het oorspronkelijke artikel.

Eis 7.8

De verwerkte materialen, garens, fournituren, etc., dienen geschikt te zijn voor het gebruiksdoel en bestand te zijn tegen de wijze van gebruik en reiniging.

Eis 7.9

De aangeboden artikelen zijn zodanig ontworpen en afgewerkt dat deze bij normaal gebruik niet schuren of irriteren.

Eis 7.10

De artikelen zijn voorzien van reinigingsvoorschriften.

Eis 7.11

De artikelen mogen bij het beoogde gebruik geen voorzienbaar veiligheidsrisico veroorzaken en mogen de gebruiker niet onnodig hinderen bij het uitvoeren van de werkzaamheden.

Eis 7.12

De artikelen mogen geen fleece bevatten tenzij dit uitdrukkelijk is aangegeven in bijlage A2 Artikelenlijst.

Eis 7.13

De basiskleur van boven- en onderkleding is marineblauw/navy (PMS 295) of benadert deze kleur zo dicht mogelijk.

Als accentkleur wordt Teal (PMS 321 C of PMS 322 C) of PMS 3135 (kleur huisstijl WL) toegepast.

Voor onderkleding is toepassing van een van deze accentkleuren vereist. Voor bovenkleding kan de accentkleur ook als volledige kleur worden toegepast.

Boven- en onderkleding mag zowel unicolor als bicolor worden uitgevoerd. De accentkleur hoeft niet in ieder artikel te worden toegepast, maar is bij voorkeur in de gehele kledinglijn vertegenwoordigd.

Voor PBM is de genoemde kleurstelling geen vereiste. Het is wel wenselijk dat de kleurstelling waar mogelijk wordt benaderd, bijvoorbeeld bij een overall of een combinatie van werkjas en werkbreek.

Eis 7.14

Alle teekwerende kleding/PBM dienen zowel in het groen (Olive green) als in het blauw (Navy) aangeboden te worden.

Eis 7.15

De Opdrachtnemer biedt minimaal vijf verschillende modellen en/of merken schoeisel aan die voldoen aan de in Bijlage A2 opgenomen productspecificaties en de voor het betreffende artikel geldende veiligheids- en kwaliteitsnormen.

Eis 7.16

Het aangeboden schoeisel dient geschikt te zijn voor het gebruik van orthopedische inlegzolen en uitneembare inlegzolen.

8. Logo's, labels en BOA

Aansluiting aanbestedingsleidraad: Bestellen en leveren / inrichting assortiment

Eis 8.1

De bedrijfskleding en enkele persoonlijke beschermingsmiddelen van de doelgroep Buitengewoon opsporingsambtenaar (BOA) wordt voorzien van een BOA badge/insigne.

Eis 8.2

De BOA badges/insignes dienen na het bestellen van de bedrijfskleding en enkele PBM geplaatst te worden door Opdrachtnemer, waarbij de positie waar en op welk artikel de BOA badge/insigne wordt bevestigd, wordt bepaald in nader overleg tijdens de implementatieperiode met de Opdrachtgever.

Eis 8.3

Opdrachtnemer dient in staat te zijn de BOA badge/insigne aan te brengen op verschillende manieren, in ieder geval door middel van borduren en door middel van bedrukking, waarbij als nadrukkelijke eis geldt, dat de BOA badge/insigne gedurende de gehele draagtijd van het artikel duidelijk zichtbaar en bevestigd blijft. De wijze van het aanbrengen van BOA badge/insigne dient geschikt te zijn voor de toepassing van het artikel.

Eis 8.4

De BOA-badge of het BOA-insigne wordt zodanig aangebracht dat deze bij normaal gebruik niet schuurt of irriteert.

Eis 8.5

De BOA badges/Insignes worden door Opdrachtgever besteld en aan de Opdrachtnemer verstrekt. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig aanvragen van nieuwe badges/insignes voor de voorraad bij Opdrachtgever.

Eis 8.6

In de persoonlijke webwinkel van de BOA's dient opgenomen te worden dat alle Bedrijfskleding (m.u.v. sokken en thermo ondergoed) en enkele PBM voorzien worden van een BOA badge/insigne.

Eis 8.7

De Opdrachtnemer voorziet bedrijfskleding en de daarvoor aangewezen PBM van logo's en labels.

Eis 8.8

Het label bevat minimaal de naam van de gebruiker, standplaats en een Barcode of Chip.

Eis 8.9

De Opdrachtnemer gebruikt de barcode of chip voor de registratie en het beheer van het wasproces in een digitaal systeem. Dit systeem kan worden gekoppeld aan de persoonlijke webwinkel.

Het systeem registreert minimaal:

- in- en uitscannen;
- track-and-trace;
- historie;
- levensduurbeheer;
- mutaties.

De Opdrachtnemer verstrekt tijdens ieder periodiek overleg een rapportage en/of data-analyse van deze gegevens aan Opdrachtgever. Opdrachtgever kan daarnaast tussentijds een rapportage en/of data-analyse opvragen.

Eis 8.10

De persoonlijke webwinkel toont op gebruikers- en beheerdersniveau de actuele en historische gegevens uit het digitale systeem voor het beheer van het wasproces. Per artikel worden minimaal de status, datum en eventuele opmerkingen weergegeven. De statussen omvatten minimaal: ontvangen, in behandeling, gereed en geretourneerd. Bij een wijziging van de status ontvangt de betreffende gebruiker en/of beheerder automatisch een melding.

Eis 8.11

De Opdrachtnemer kan logo's op verschillende manieren aanbrengen, waaronder in ieder geval door middel van borduren en bedrukking. De gekozen methode is geschikt voor het betreffende artikel.

Eis 8.12

De wijze van het aanbrengen van logo's en labels dienen geschikt te zijn voor de toepassing van het kledingstuk en PBM en bestand te zijn tegen genoemde wijze van gebruik en reiniging.

Eis 8.13

De aan te brengen logo's dienen te voldoen aan de specificaties zoals die zijn opgenomen in Bijlage A3, Logo's.

Eis 8.14

De labels en logo's worden zodanig gemaakt en aangebracht dat deze bij normaal gebruik niet schuren of irriteren.

Eis 8.15

Het produceren van een proefexemplaar van logo's vormt onderdeel van de implementatie van het contract. Pas na goedkeuring van het betreffende logo door Opdrachtgever, wordt het logo aangebracht op de betreffende kleding en enkele PBM.

Eis 8.16

Logo's dienen pas na het bestellen van de bedrijfskleding en PBM geplaatst te worden door Opdrachtnemer. De exacte plaats waar een logo dient te worden aangebracht, wordt in nader overleg bepaald tijdens de implementatieperiode met Opdrachtgever.

Eis 8.17

Aan te brengen logo's dienen conform de op dat moment geldende wet- en regelgeving zijn. Op het moment van publiceren van deze aanbesteding houdt dit in ieder geval in dat het oppervlak van de logo's per kledingstuk tenminste 70 cm² moet zijn.

Eis 8.18

De Opdrachtnemer dient bij wijzigingen in wet- en regelgeving inzake logo's op bedrijfskleding en PBM de Opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen en in overleg te bepalen hoe de wijziging in het assortiment wordt doorgevoerd.

Eis 8.19

De Opdrachtnemer bestelt de benodigde logo's en is verantwoordelijk voor het tijdig bestellen van nieuwe logo's. De kosten van de logo's (zowel de aanschaf als het plaatsen ervan) zijn inbegrepen in de prijs per artikel en worden niet afzonderlijk gefactureerd.

Eis 8.20

De Opdrachtnemer brengt de logo's aan op de posities zoals opgenomen in onderstaande tabel. De positie wordt bepaald vanuit het perspectief van de gebruiker.

Code	Positie logo's
A	Kleding voor de bovenkant van het lichaam, met mouw: linker borst, rechter mouw
B	Kleding voor de bovenkant van het lichaam, zonder mouw: linker borst, bovenkant rug in het midden
C	Kleding voor de onderkant van het lichaam: op broekzak links achterzijde, op broekzak rechts voorzijde
D	Overall met mouw: linker borst, op broekzak links achter
E	(Amerikaanse) overall zonder mouw: bovenkant van het lichaam voorzijde midden, op broekzak links achter
F	Pet/muts: voorkant midden

9. Leveren en logistiek

Aansluiting aanbestedingsleidraad: Bestellen en leveren

Eis 9.1

De Opdrachtnemer wijst een vast team van medewerkers aan voor het ophalen en retourneren van bedrijfskleding, PBM en inzamelmiddelen. Deze medewerkers zijn bekend met de locaties van Opdrachtgever en de daar geldende veiligheids- en toegangsprocedures. Bij vervanging zorgt Opdrachtnemer ervoor dat de vervangende medewerker vooraf over de relevante procedures is geïnformeerd.

Eis 9.2

Leveringen van bestellingen vinden plaats tijdens kantooruren (tussen 8:30 en 16:00 uur) op het kantoor van Opdrachtgever in Roermond.

Eis 9.3

Gereinigde, gerepareerde en/of aangepaste artikelen worden afgeleverd op de in het systeem geregistreerde standplaats van de gebruiker en overeenkomstig het identificatielabel van het artikel.

Eis 9.4

Bij het wijzigen van levertijden of bij afwijking van aantallen op verzoek van de Opdrachtgever bevestigt de Opdrachtnemer dit proactief en onverwijld opnieuw.

Eis 9.5

Artikelen die op de verkeerde locatie zijn afgeleverd, haalt de Opdrachtnemer op en levert hij alsnog op de juiste locatie af, zonder meerkosten voor de Opdrachtgever.

Eis 9.6

De Opdrachtnemer neemt artikelen kosteloos retour indien sprake is van een foutieve levering, een door de Opdrachtnemer veroorzaakte fout of een artikel dat niet voldoet aan de overeengekomen eisen. Retourname als gevolg van een foutieve bestelling door de Opdrachtgever vindt plaats overeenkomstig de retourvoorwaarden uit het PvE.

Eis 9.7

De leveringsbetrouwbaarheid van het gehele assortiment bedraagt minimaal 95% van de productregels per kwartaal. De Opdrachtnemer rapporteert de leveringsbetrouwbaarheid elk kwartaal uit eigen beweging aan de Opdrachtgever. Bij de berekening hiervan wordt uitgegaan van de door de Opdrachtnemer opgegeven en door de Opdrachtgever geaccepteerde leveringsdata.

Definitie Productregel: een besteld artikel dat als afzonderlijke regel op een order is opgenomen. Indien meerdere aantallen van hetzelfde artikel op één orderregel worden besteld, geldt dit als één productregel.

Eis 9.8

De maximale levertijd bedraagt vijf werkdagen vanaf het moment van bestellen. Indien buiten kantooruren van Opdrachtnemer wordt besteld, geldt de eerstvolgende werkdag als startpunt van de levertijd.

Eis 9.9

Indien een artikel niet leverbaar is binnen vijf werkdagen, informeert de Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover binnen één werkdag na het plaatsen van de bestelling per mail of via bestelportaal, onder vermelding van de datum waarop het betreffende artikel wordt nageleverd.

Eis 9.10

Indien de levertijd van het betreffende artikel meer dan vijf werkdagen boven op de reguliere levertijd bedraagt, biedt de Opdrachtnemer een geschikt alternatief aan, ter beoordeling van de Opdrachtgever. Indien geen goed alternatief leverbaar is binnen de reguliere levertijd, dan is de Opdrachtgever gerechtigd dit artikel bij derden af te nemen.

Eis 9.11

In het geval van een vervangingsbestelling of bulkbestelling worden nieuwe afspraken gemaakt met betrekking tot de levertijd. Indien over een bestelling geen expliciete afspraken zijn gemaakt met betrekking tot de levertijd, gelden de afspraken zoals hierboven genoemd in 9.8, 9.9 en 9.10.

Eis 9.12

De Opdrachtnemer verpakt de te leveren artikelen per kledingdrager zodanig dat de naam van de kledingdrager, diens standplaats en het ordernummer aan de buitenzijde van de verpakking duidelijk zichtbaar zijn.

Eis 9.13

De verpakking voor nieuw te leveren kleding voldoet aan de volgende eisen:

- Geschikt voor retourname en hergebruik naar Opdrachtnemer;

- Gemaakt van gerecyclede materialen;
- Licht van gewicht om transportuitstoot te beperken;
- Eenvoudig te reinigen;
- Te onderscheiden van de verpakking voor te reinigen of gereinigde kleding.

Eis 9.14

Aan de buitenzijde van de verpakking van elke gebruiker wordt een pakbon bevestigd. Op de pakbon staat tevens vermeld wat er in back-order staat. De pakbon bevat in ieder geval de volgende gegevens:

- Op de pakbon staat minimaal;
- Het ordernummer;
- Het pakbonnummer;
- De artikelen behorende bij het ordernummer met status (geleverd of back-order);
- Naam besteller;
- Maat;
- Locatie.

Eis 9.15

De Opdrachtnemer verpakt en levert de te leveren artikelen dusdanig dat de inhoud niet beschadigt.

Eis 9.16

Op de verpakking van genormeerde bedrijfskleding en PBM vermeldt de Opdrachtnemer duidelijk de relevante normen en classificaties.

Eis 9.17

De Opdrachtnemer waarborgt dat de standaardartikelen uit Bijlage A2 Artikelenlijst gedurende de looptijd van de overeenkomst beschikbaar zijn voor levering conform de overeengekomen levertijden.

Eis 9.18

Opdrachtgever heeft een facilitair servicepunt (Faza) op kantoor Roermond. Alle uit de persoonlijke webwinkel bestelde artikelen dienen te worden afgeleverd bij Faza. Indien blijkt dat het artikel niet past, wordt het artikel binnen de retourtermijn van 1 maand retour gegeven aan Opdrachtnemer. Het betreffende artikel wordt vervolgens gecrediteerd door Opdrachtnemer.

Eis 9.19

Opdrachtnemer levert de artikelen af op het facilitair servicepunt (Faza) op kantoor Roermond op een vaste dag per week tussen 08.30 uur en 16.00 uur. Dit moment wordt na gunning in overleg bepaald.

Eis 9.20

Bij wijziging van standplaats/locatie in het label dient Opdrachtnemer binnen 2 werkdagen gereinigde kleding op de nieuwe standplaats te kunnen leveren. Uiterlijk de eerstvolgende wasbeurt dient het waslabel ook aangepast te zijn.

10. Retour, ruilen en voorraad

Aansluiting aan bestedingsleidraad: Retour, hergebruik en verwerking

Eis 10.1

Opdrachtgever heeft aan het einde van de looptijd geen afnameverplichting voor de resterende voorraad. Opdrachtgever houdt hierbij rekening mee dat de artikelen in voorraad niet zijn voorzien van een logo en/of label omdat deze pas na het bestellen geplaatst worden door de Opdrachtnemer. In afwijking van het voorgaande geldt voor retourgenomen artikelen die reeds van een gebruikersspecifiek logo zijn voorzien.

Eis 10.2

De Opdrachtnemer neemt geretourneerde artikelen terug op voorraad en controleert bij een nieuw geplaatste bestelling of het artikel uit de retourvoorraad geleverd kan worden. Is dit het geval, dan wordt door Opdrachtnemer het label vervangen door het label van de nieuwe gebruiker en wordt het artikel uitgeleverd.

Eis 10.3

Opdrachtnemer accepteert ruilingen binnen een periode van 1 maand mits het artikel:

- Onbeschadigd is;
- Voorzien is van maat/merklabele;
- Ongebruikt of slechts gepast is

Eis 10.4

Wanneer het artikel voorzien is van een logo maar voor het overige voldoet aan bovengenoemde voorwaarden, wordt het door Opdrachtnemer terug op voorraad genomen en uitgeleverd bij een volgende bestelling van dit artikel. De volledige aanschafprijs wordt gecrediteerd aan Opdrachtgever.

Eis 10.5

Wanneer na afloop van het contract blijkt dat het van een logo voorziene artikel wat retourgenomen is, niet meer is besteld en derhalve nog op voorraad ligt, wordt het alsnog geleverd aan Opdrachtgever en kan Opdrachtnemer de oorspronkelijke kosten van het artikel in rekening brengen.

Eis 10.6

Kosten van ruilingen zijn voor de Opdrachtnemer tenzij deze kan aantonen dat de ruiling te wijten is aan de zijde van Opdrachtgever.

Eis 10.7

De Opdrachtnemer zamelt per locatie oude, niet meer te repareren of niet meer aan de wetgeving conforme bedrijfskleding, PBM en schoeisel in en voert deze af volgens de geldende wet- en regelgeving en conform een circulair concept. Op ten minste 50% van de ingezamelde kleding, schoeisel en PBM wordt een circulair concept toegepast.

Onder circulariteit wordt verstaan, conform NTA 8195:2020:

1. **Recyclen:** het terugwinnen van materialen en grondstoffen uit afgedankte producten en het opnieuw inzetten hiervan voor het maken van producten;

2. **Herfabriceren:** het opknappen of verbeteren van een bestaand (textiel)product door gebruik te maken van productonderdelen, componenten en materialen uit afgedankte producten met een vergelijkbare functie;
3. **Repareren:** het toepassen van preventief of correctief onderhoud tijdens de gebruiksfase van een product, waardoor het product langer kan worden gebruikt;
4. **Hergebruik:** elke handeling waarbij producten, componenten en materialen die geen afvalstoffen zijn, opnieuw worden gebruikt voor hetzelfde doel als waarvoor zij in eerste instantie bedoeld waren.

Eis 10.8

De Opdrachtnemer voorziet op de volgende negen locaties van Opdrachtgever in inzamelbakken die geschikt zijn voor buitenplaatsing:

- Kantoor Roermond;
- locatie Horst;
- locatie Sittard;
- rwzi Limmel;
- rwzi Hoensbroek;
- rwzi Susteren;
- rwzi Roermond;
- rwzi Venlo;
- rwzi Weert.

De Opdrachtnemer leegt en vervangt de inzamelbakken wanneer deze vol zijn. Dit gebeurt volgens een omruilsysteem.

Eis 10.9

De Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever via een persoonlijk dashboard in staat om de resultaten per locatie en voor alle locaties gezamenlijk in te zien over een door Opdrachtgever geselecteerde periode.

Het dashboard geeft minimaal inzicht in:

- de reductie van het verbruik van H₂O;
- het aantal ingezette uren social return;
- de reductie van de hoeveelheid afval;
- de reductie van de CO₂-uitstoot.

Eis 10.10

Ter recycling aangeboden ingeleverde artikelen dienen de labels en logo's verwijderd en vernietigd te worden door Opdrachtnemer.

11. Reinigen en wasserijlogistiek

Aansluiting aanbestedingsleidraad: Reinigen en onderhouden

Eis 11.1

Sluitingen (o.a. klittenband) van afzonderlijke artikelen mogen tijdens het reinigen niet zodanig in elkaar blijven haken dat deze worden beschadigd of zwaar worden belast. Indien aangegeven moeten verwijderbare harde delen in kleding en uitrusting voorafgaand aan het reinigingsproces worden verwijderd.

Eis 11.2

De Opdrachtnemer legt de gebruikte processen en procescondities voor het wasproces/reiniging, evenals de uitgevoerde procescontroles, schriftelijk vast.

Eis 11.3

De Opdrachtnemer registreert alle klachten en de afhandeling daarvan met betrekking tot het ophalen, afleveren en reinigen van wasgoed, conform de eisen voor klachtenregistratie in hoofdstuk 3.

Eis 11.4

De Opdrachtnemer kiest het reinigings- en, indien van toepassing, droogproces overeenkomstig de op het artikel aangegeven was- en reinigingsvoorschriften. Daarbij wordt binnen de technische mogelijkheden gekozen voor een proces dat de milieubelasting zo veel mogelijk beperkt. De gereinigde artikelen dienen zodanig vrij te zijn van was-, reinigings- en neutralisatiemiddelen dat bij normaal gebruik geen huidirritatie als gevolg van het reinigingsproces optreedt.

Eis 11.5

Het reinigingsproces mag de artikelen niet beschadigen of chemisch aantasten.

Eis 11.6

Gereinigd textiel moet na het reinigingsproces chemisch neutraal zijn, waarbij een pH-waarde tussen 6,0 en 8,2 wordt gehanteerd. De Opdrachtnemer dient deze waarde te bereiken met een zo milieuvriendelijk mogelijk reinigings- en neutralisatieproces, met inachtneming van de overige MVI-eisen.

Eis 11.7

De gereinigde artikelen mogen geen hinderlijke geur hebben.

Eis 11.8

Vlekken en vuil moeten optimaal worden verwijderd. Vlekken die niet of moeilijk verwijderbaar zijn, worden in principe niet als klacht opgenomen. Hieronder vallen: aluminiumvegen, roestvlekken, die een speciale behandeling vereisen, weervlekken en sleepvuil.

Eis 11.9

Indien sprake is van vuil of vlekken als bedoeld in Eis 11.8, registreert Opdrachtgever dit bij het betreffende artikel in het digitale systeem voor het beheer van het wasproces.

Eis 11.10

Het kleurverloop als gevolg van het wasproces moet zo klein mogelijk zijn. De kleuren mogen niet vaag worden of in elkaar overlopen.

Eis 11.11

Artikelen mogen door het toegepaste reinigingsproces niet overmatig vergrauwen of krimpen. Ook de levensduur mag niet onnodig worden aangetast.

Eis 11.12

Gereinigde artikelen mogen geen besmettingsrisico vormen.

Eis 11.13

De middelen en inrichtingen gebruikt voor het reinigen, nabehandelen en verpakken van het wasgoed dienen te voldoen aan de geldende wettelijke bepalingen.

Eis 11.14

De Opdrachtnemer haalt de was tweemaal per week op bij de negen locaties van Opdrachtgever. Per locatie geldt één van de twee volgende vaste ophaal- en retourroosters:

Ophaaldag	Retourdag
Maandag	donderdag van dezelfde week
Donderdag	maandag van de daaropvolgende week

Ophaaldag	Retourdag
Dinsdag	vrijdag van dezelfde week
Vrijdag	dinsdag van de daaropvolgende week

De Opdrachtnemer haalt de was per locatie op en brengt de gereinigde was terug volgens het voor die locatie vastgestelde rooster.

De negen locaties zijn:

- Kantoor Roermond;
- locatie Horst;
- locatie Sittard;
- rwzi Limmel;
- rwzi Hoensbroek;
- rwzi Susteren;
- rwzi Roermond;
- rwzi Venlo;
- rwzi Weert.

Eis 11.15

De Opdrachtnemer verstrekt iedere gebruiker een persoonlijke verpakking voor het ophalen en retourneren van vuile en schone was. De verpakking is voorzien van de naam, locatie en barcode van de betreffende gebruiker. De persoonlijke verpakking is geschikt voor herhaald gebruik en is zowel aan de binnen- als buitenzijde eenvoudig te reinigen. De verpakking voor vuile en schone was is duidelijk te onderscheiden van de verpakking voor nieuw te leveren kleding. De was wordt per gebruiker in de persoonlijke verpakking opgehaald en na reiniging in dezelfde verpakking retour geleverd.

Eis 11.16

Bedrijfskleding en PBM worden gereinigd volgens de wasvoorschriften van de fabrikant. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het naleven van deze wasvoorschriften.

Eis 11.17

Voor de teekwerende kleding geldt dat Opdrachtnemer de kleding tijdig vervangt of van een nieuwe teekwerende coating voorziet op basis van de voorschriften van de fabrikant, de teekwerendheid dient te allen tijde te zijn gewaarborgd. Indien vervanging nodig is, stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan tijdig op de hoogte.

Opdrachtnemer registreert per artikel de toepasselijke gebruiksduur, het maximaal aantal wasbeurten en/of de vervangingsfrequentie overeenkomstig de voorschriften van de fabrikant. Opdrachtnemer bewaakt deze gegevens en informeert Opdrachtgever tijdig voordat de beschermende werking niet langer kan worden gegarandeerd.

Eis 11.18

Indien de standplaats van een gebruiker wijzigt, dient Opdrachtnemer bij de eerstvolgende retourzending van gereinigde kleding op de nieuwe standplaats van de gebruiker af te leveren.

Eis 11.19

De Opdrachtnemer controleert voor de reiniging de artikelen op defecten. Indien er sprake is van defecten, offereert Opdrachtnemer de reparatiekosten, pas na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever, wordt de kleding gereinigd en gerepareerd.

Eis 11.20

Indien Opdrachtnemer een artikel is kwijtgeraakt en het en niet meer terug gevonden wordt, dan ontvangt Opdrachtgever een vergoeding volgens de aanschafwaarde van het betreffende artikel.

Eis 11.21

Opdrachtnemer controleert voor de reiniging of de inhoud van zakken/vakjes van artikelen leeg zijn. De inhoud wordt niet door Opdrachtnemer gebruikt, vernietigd of anderszins verwerkt en wordt zo spoedig mogelijk afzonderlijk retour gezonden aan Opdrachtgever in de persoonlijke verpakking van de gebruiker.

12. Repareren, vermaken en onderhouden

Aansluiting aanbestedingsleidraad: Reinigen en onderhouden

Eis 12.1

Opdrachtnemer dient kleding te kunnen vermaken, zoals bijvoorbeeld het inkorten van een broek.

Eis 12.2

De Opdrachtnemer voert kleine kledingreparaties uit, zoals het vervangen van een rits of het aannaaien van een knoop. Voor het uitvoeren van kleine kledingreparaties is geen voorafgaand akkoord van Opdrachtgever vereist.

Indien de Opdrachtnemer bij een artikel een groter defect constateert, beoordeelt de Opdrachtnemer of het artikel kan worden gerepareerd. Indien reparatie mogelijk is, verstrekt de Opdrachtnemer voorafgaand aan de reparatie een opgave van de reparatiekosten aan

Opdrachtgever. De Opdrachtnemer voert een grotere reparatie uitsluitend uit na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever.

Na reparatie levert de Opdrachtnemer het artikel retour op de juiste locatie.

Eis 12.3

Voor alle artikelen geldt dat alle eventuele was-, gebruiks-, onderhouds-, en keuringsvoorschriften door Opdrachtnemer digitaal geleverd moeten worden aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actueel houden van dit dossier.

Eis 12.4

De Opdrachtnemer biedt een voorziening waarmee gebruikers bij het aanbieden van bedrijfskleding en/of PBM voor de wasserij wijzigingen, bijzonderheden en reparatieverzoeken kunnen doorgeven. De voorziening maakt het minimaal mogelijk om:

- defecten en reparatieverzoeken door te geven;
- een wijziging van het locatielabel door te geven;
- een wijziging van de naam door te geven; en
- bij een reparatieverzoek aan te geven waar op het artikel het defect zich bevindt, zo nodig door middel van een afbeelding.

De voorziening wordt bij voorkeur geïntegreerd in de persoonlijke webwinkel. Indien dit niet mogelijk is, biedt de Opdrachtnemer hiervoor een andere passende en gebruiksvriendelijke oplossing.

De door de gebruiker verstrekte informatie is voor de wasserij beschikbaar en voldoende duidelijk om de betreffende wijziging of reparatie correct uit te voeren.

13. Veiligheid, PBM en wetgeving

Aansluiting aanbestedingsleidraad: PBM en veiligheidsborging

Eis 13.1

De Opdrachtnemer voert de opdracht uit met inachtneming van alle op de uitvoering van de opdracht toepasselijke wet- en regelgeving, normen en voorschriften.

Eis 13.2

De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever onverwijld over wijzigingen in wet- en regelgeving die gevolgen kunnen hebben voor de uitvoering van de overeenkomst en treft tijdig de noodzakelijke maatregelen om aan de gewijzigde verplichtingen te voldoen.

Eis 13.3

Veiligheid en gezondheid staan bij Opdrachtgever voorop. Opdrachtnemer voert de werkzaamheden zodanig uit dat risico's voor eigen medewerkers, medewerkers en vrijwilligers van Opdrachtgever, derden en de omgeving zo veel mogelijk worden voorkomen en beheerst.

Eis 13.4

Medewerkers van Opdrachtnemer en eventuele onderaannemers handelen tijdens de uitvoering van de opdracht overeenkomstig de toepasselijke wet- en regelgeving, de locatie specifieke veiligheidsvoorschriften en de gedragsregels 'Veiligheid Voorop!' uit Bijlage A1. Opdrachtnemer zorgt

ervoor dat de betrokken medewerkers vóór aanvang van hun werkzaamheden aantoonbaar zijn geïnformeerd en geïnstrueerd.

Eis 13.5

Opdrachtnemer waarborgt gedurende de gehele gebruiksduur dat geleverde, gereinigde, gerepareerde en opnieuw uitgegeven bedrijfskleding en PBM geschikt zijn voor het beoogde gebruik en, indien van toepassing, blijven voldoen aan de daarvoor geldende normen en voorschriften van de fabrikant.

Opdrachtnemer controleert artikelen bij levering, retourname, reiniging en vóór heruitgifte op zichtbare beschadigingen en signalen die kunnen wijzen op verlies van beschermende eigenschappen.

Indien een artikel niet langer veilig of geschikt is voor het beoogde gebruik, wordt het artikel niet opnieuw uitgegeven en informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover.

14. Duurzaamheid en MVI

Aansluiting aanbestedingsleidraad: Retour, hergebruik en verwerking / gehele dienstverlening

Eis 14.1

De hoeveelheden schadelijke stoffen in de te leveren bedrijfskleding overschrijden niet de limietwaarden zoals opgenomen in:

- de **OEKO-TEX® STANDARD 100**, voor bedrijfskleding van textiel; of
- de **OEKO-TEX® LEATHER STANDARD**, voor bedrijfskleding van leer.

Eis 14.2

Indien de Opdrachtnemer nanomaterialen toepast in de te leveren bedrijfskleding, meldt de Opdrachtnemer het gebruik hiervan door middel van een rapport dat bij een kwartaaloverleg besproken wordt.

Het rapport bevat minimaal:

- een risicobeoordeling van het gebruik van nanomaterialen; en
- een overzicht van de te nemen risicobeheersmaatregelen indien nanomaterialen (onbedoeld) vrijkomen.

Eis 14.3

Minimaal 10% van het gewicht van het eindproduct bestaat uit gerecyclede textielvezels, uitsluitend afkomstig van consumentenafval.

Het gaat hier om post-consumer materiaal. Volgens de definitie van de NTA 8195:2020 gaat het om elke stof of elk voorwerp dat door de eindgebruiker(s) voor onbepaalde tijd voor het beoogde doel is gebruikt en afgedankt.

De inputstroom van post-consumer materiaal moet:

- volledig zijn geconfectioneerd tot het beoogde eindproduct;
- door een gebruiker zijn afgedankt;
- gedurende onbepaalde tijd zijn gebruikt voor het doel waarvoor het was gemaakt.

Eis 14.4

Voor het vervoer van de goederen naar de locatie van de inkopende organisatie dient binnen de landsgrenzen gebruik te worden gemaakt van voertuigen die ten minste aan emissieklasse 6 voldoen.

Eis 14.5

Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan. Wanneer niet-biobased kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan.

Bij dit criterium gaat het om materiaal dat afkomstig is van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (post-consumer fase).

Definities en begripsbepalingen zijn conform Besluit beheer verpakkingen 2014.

Eis 14.6

Opdrachtnemer treft maatregelen om het volume en het gewicht van de verpakking zo klein mogelijk te houden, met behoud van de functionele eisen op het gebied van veiligheid, hygiëne en aanvaardbaarheid voor het verpakte product.

Eis 14.7

De Opdrachtnemer waarborgt dat de bedrijfskleding gedurende de looptijd van de overeenkomst wordt geproduceerd onder maatschappelijk verantwoorde omstandigheden.

De Opdrachtnemer brengt risico's voor mens en milieu in de productieketen in kaart en neemt, waar nodig, passende maatregelen om deze risico's te voorkomen, te beperken of weg te nemen.

De Opdrachtnemer kan op verzoek van Opdrachtgever aantonen op welke wijze hieraan invulling wordt gegeven.

Eis 14.8

De Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van 5% social return op de loonsom.

De Opdrachtnemer dient 3 maanden na contractsluiting een plan van aanpak in waarin wordt beschreven op welke manier invulling wordt gegeven aan deze eis. De invulling dient een relatie te hebben met de opdracht, maar hoeft niet in alle gevallen op locaties van de Opdrachtnemer te geschieden. In het plan van aanpak moet ook worden beschreven op welke wijze voorkomen wordt dat er verdringing van personeel plaatsvindt door medewerkers uit de doelgroep social return.

De invulling van social return dient in het plan van aanpak te worden onderbouwd op basis van de volgende aspecten:

- totaal aantal in te zetten SR medewerkers (persoon, geen naam i.v.m. AVG);
- periode van inzet SR medewerkers;
- indicatie in te zetten medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA, etc.);
- wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV, etc.);
- over het contract te halen waarde van de loonsom].

Onder social return vallen de hieronder genoemde doelgroepen of doelgroepen die vallen onder gelijkwaardige wetgeving in andere landen:

a. Wet Werk en Bijstand (WWB) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, 50 jaar of ouder zijn en/of die zonder re-integratieondersteuning of andere begeleiding niet zelfstandig aan werk kunnen komen.

- b. Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn.
- c. Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden.
- d. Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden.
- e. Wet Arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden.
- f. Wet Arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicapten (WAJONG) gerechtigden.
- g. Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden.
- h. De Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden.
- i. Wet Sociale Werkvoorziening (WSW) geïndiceerden.
- j. Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers).
- k. Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties.
- l. Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL opleidingen, VSO en/of praktijkscholen.

Eis 14.9

De Opdrachtnemer dient periodiek te rapporteren over de uitvoer van social return op basis van een verantwoordingsformulier conform onderstaande aspecten:

- totaal aantal ingezette SR medewerkers (persoon, geen naam vanwege AVG);
- periode van inzet SR medewerkers;
- indicatie ingezette medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.);
- wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.);
- over deze periode gehaalde waarde van de 5%.

Eis 14.10

Maak bij chemisch reinigen met het oplosmiddel Perchloorethyleen (PER) gebruik van '6e generatie' PER-reinigingsapparatuur. Onder '6e generatie' PER-reinigingsapparatuur wordt verstaan: reinigingsapparatuur ten behoeve van kledingreiniging met het oplosmiddel Perchloorethyleen, dat in elk geval over de volgende eigenschappen beschikt:

- Het apparaat beschikt over een laagniveausensor, waardoor niet meer PER wordt opgepompt dan nodig is voor het betreffende ladingsgewicht.
- Het apparaat beschikt over een anti-pluis-coating (kataphorese), die voorkomt dat stof achterblijft aan de binnenkant van de waterafscheider.
- Het apparaat beschikt over een luchtreiniger die zodanig is ingericht dat de restwarmte wordt gebruikt om de koelfilter te regenereren.
- Het apparaat beschikt over een volledig emissievrij uitruimsysteem dat zodanig is ingericht dat de vrijkomende damp uit het destillatieresidu wordt teruggevoerd in het destilleer.
- Het apparaat beschikt over een stoominjector die er voor zorgt dat de hoeveelheid PER in het destillatieresidu wordt geminimaliseerd.

Eis 14.11

Maak voor het reinigen zonder speciale behandeling, gebruik van milieuvriendelijke wasmiddelen die voorzien zijn van een (geldig) certificaat van een ISO type I milieukeurmerk of van wasmiddelen die aantoonbaar voldoen aan de eisen van dit milieukeurmerk.

De volgende bewijsmiddelen kunnen ten alle tijden door Opdrachtgever bij Opdrachtnemer worden opgevraagd:

- (Geldig) certificaat van een ISO type I milieukeurmerk, waarvan de eisen overeenkomen met de in dit criterium gestelde eisen, of een gelijkwaardig certificaat. Meer informatie over ISO type I milieukeurmerken is te vinden op de website van PIANOo. Producten met een certificaat van EU-Ecolabel, Blue Angel en/of Nordic Swan voldoen in elk geval aan deze eis.
- Technisch dossier van de fabrikant.
- Keuringsrapport van een onafhankelijke instantie.
- Of gelijkwaardig.

Eis 14.12

De aangeboden bedrijfskleding dient te worden geproduceerd in een productiefaciliteit die beschikt over een geldig WRAP-certificaat (Worldwide Responsible Accredited Production) of een aantoonbaar gelijkwaardige certificering.

De certificering dient betrekking te hebben op de productiefaciliteit waar de betreffende bedrijfskleding wordt geconfectioneerd.

De Inschrijver dient bij inschrijving de productiefaciliteit(en) die voor de productie van de aangeboden bedrijfskleding worden ingezet, te vermelden en op verzoek van de Opdrachtgever het geldige certificaat of gelijkwaardige bewijsstuk te overleggen.

Eis 14.13

De Inschrijver dient inzicht te kunnen geven in de productieketen van de aangeboden bedrijfskleding. Op verzoek van de Opdrachtgever dient de Inschrijver informatie te verstrekken over de belangrijkste productielocaties die betrokken zijn bij de productie van de bedrijfskleding, waaronder – voor zover van toepassing – de locaties waar grondstoffen, stoffen en halffabricaten worden geproduceerd en waar de kleding wordt geconfectioneerd.

De Inschrijver dient gedurende de looptijd van de overeenkomst wijzigingen in de voor de opdracht relevante productielocaties op verzoek van de Opdrachtgever inzichtelijk te maken.

Eis 14.14

De inschrijver dient bedrijfskleding, textiele PBM en schoeisel te leveren die aantoonbaar afkomstig zijn uit een sociaal verantwoorde productieketen. Dit kan worden aangetoond door aansluiting bij Fair Wear Foundation, certificering volgens de geldende Fairtrade-standaard, of een gelijkwaardig onafhankelijk keurmerk of verificatiesysteem dat aantoonbaar vergelijkbare eisen stelt aan arbeidsomstandigheden, mensenrechten en verantwoorde productie.

De aanbestedende dienst kan gedurende de looptijd van de overeenkomst bewijs van naleving opvragen.

De volgende bijlagen zijn separaat toegevoegd:

Bijlage A1 Veiligheid Voorop

Bijlage A2 Artikelenlijst

Bijlage A3 Logo's