	Programma van Eisen - Bedrijfskleding gemeente Gorinchem
	Algemene informatie
	Dit Programma van Eisen heeft betrekking op de levering van bedrijfskleding, veiligheidskleding en de persoonlijke beschermingsmiddelen die uitdrukkelijk in het prijzenblad zijn opgenomen voor gemeente Gorinchem. Veiligheidsschoenen, werkschoenen, inlegzolen en overige schoengerelateerde artikelen vallen buiten de scope van deze raamovereenkomst.
	Algemeen
A-0	Veiligheidsschoenen, werkschoenen, inlegzolen en overige schoengerelateerde artikelen vallen niet binnen de scope van deze raamovereenkomst. Deze artikelen worden door de Aanbestedende dienst afzonderlijk ingekocht.
A-1	Opdrachtnemer voldoet gedurende de volledige looptijd van de raamovereenkomst aan alle toepasselijke wet- en regelgeving voor bedrijfskleding, veiligheidskleding en persoonlijke beschermingsmiddelen.
A-2	Alle te leveren artikelen zijn nieuw, ongebruikt, vrij van gebreken en geschikt voor het doel waarvoor zij worden geleverd.
A-3	De bedrijfskleding is representatief, functioneel, duurzaam, veilig en geschikt voor dagelijks gebruik door de betreffende gebruikersgroepen van gemeente Gorinchem.
A-4	Indien merken, typen of specifieke producten worden genoemd, wordt telkens gelezen: "of gelijkwaardig", tenzij sprake is van een objectieve norm- of veiligheidseis.
A-5	Indien Inschrijver een gelijkwaardig alternatief aanbiedt, toont Inschrijver op verzoek aan dat dit alternatief minimaal gelijkwaardig is.
	Assortiment en continuïteit
AC-1	Opdrachtnemer levert de artikelen zoals opgenomen in het prijzenblad. De aangeboden artikelen voldoen minimaal aan de daarin opgenomen productspecificaties, normeringen, maatvoering en kleurstellingen.
AC-2	De aangeboden artikelen uit het prijzenblad blijven gedurende de looptijd van de raamovereenkomst leverbaar. Indien een artikel niet langer leverbaar is, geldt AC-3.
AC-3	Indien een artikel niet langer leverbaar is, biedt Opdrachtnemer een gelijkwaardig of beter alternatief aan. Dit alternatief mag uitsluitend na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Aanbestedende dienst worden opgenomen.
AC-4	Een assortimentswijziging mag niet leiden tot verslechtering van kwaliteit, veiligheid, pasvorm, uitstraling, levertijd, duurzaamheid of prijs.
AC-5	Indien het alternatieve artikel goedkoper is dan het oorspronkelijke artikel, wordt de lagere prijs in rekening gebracht. Indien het alternatieve artikel duurder is, blijft de oorspronkelijke prijs gelden, tenzij vooraf schriftelijk anders is overeengekomen.
AC-6	Opdrachtnemer mag kleuren, modellen, logo's, logo-posities en uiterlijke kenmerken niet wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Aanbestedende dienst.
AC-7	De aangeboden artikelen zijn minimaal gelijkwaardig aan de beoordelingsmonsters die onderdeel uitmaakten van de inschrijving.
AC-8	Opdrachtnemer informeert de Aanbestedende dienst direct zodra bekend is dat een aangeboden artikel, materiaal, model of kleur wordt gewijzigd of niet langer leverbaar is.
AC-9	Een vervangend of gewijzigd artikel wordt vóór de eerste levering ter beoordeling aangeboden aan de Aanbestedende dienst. De Aanbestedende dienst kan hiervoor kosteloos een beoordelingsmonster verlangen.

	Programma van Eisen - Bedrijfskleding gemeente Gorinchem
AC-10	Een vervangend of gewijzigd artikel mag uitsluitend worden geleverd na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Aanbestedende dienst. Het artikel moet minimaal gelijkwaardig zijn wat betreft kwaliteit, materiaal, constructie, afwerking, maatvoering, kleurstelling, functionaliteit en toepasselijke normering.
	Pasvorm en maatvoering
PM-1	De bedrijfskleding is beschikbaar in gangbare heren- en damesmodellen of in pasvormen die aantoonbaar geschikt zijn voor verschillende lichaamstypen.
PM-2	De maatvoering blijft gedurende de looptijd van de raamovereenkomst consistent.
PM-3	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het adviseren over juiste maatvoering en pasvorm.
PM-4	Bij de start van de raamovereenkomst organiseert Opdrachtnemer, indien de Aanbestedende dienst dit verlangt, een passessie voor medewerkers.
PM-5	Nieuwe medewerkers moeten binnen tien werkdagen na aanmelding kunnen worden voorzien van passend advies over maatvoering en benodigde kleding.
PM-6	Indien kleding niet passend blijkt door onjuiste advisering of afwijkende maatvoering, zorgt Opdrachtnemer zonder extra kosten voor een passende oplossing.
PM-7	Indien de maatvoering van een artikel of vervangend artikel afwijkt van de eerder geleverde maatvoering, informeert Opdrachtnemer de Aanbestedende dienst vóór de eerste levering en zorgt hij kosteloos voor passend maatadvies.
	Herkenbaarheid, logo en kleurstelling
HL-1	De bedrijfskleding sluit aan bij de door de Aanbestedende dienst vastgestelde kleurstellingen en huisstijl.
HL-2	Logo's, emblemen en herkenningstekens zijn duurzaam bevestigd, kleurvast en wasbestendig gedurende de normale gebruiksduur van het kledingstuk.
HL-3	Bij afgedankte of retourgenomen bedrijfskleding verwijdert of vernietigt Opdrachtnemer herkenningstekens die kunnen verwijzen naar gemeente Gorinchem, voor zover nodig ter voorkoming van misbruik of verwarring.
HL-4	Voor veiligheidskleding blijft de afgesproken kleurstelling gedurende de looptijd gelijk, tenzij wijziging vooraf schriftelijk is goedgekeurd.
HL-5	De plaats, afmeting, kleur en uitvoering van logo's, emblemen en herkenningstekens worden vóór de eerste levering schriftelijk vastgesteld en mogen daarna niet zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Aanbestedende dienst worden gewijzigd.
HL-6	Veiligheidskleding wordt bij iedere levering uitgevoerd in de overeengekomen kleurstelling en voldoet blijvend aan de toepasselijke veiligheidsnormen.
HL-7	Opdrachtnemer gebruikt uitsluitend de door de Aanbestedende dienst aangeleverde logobestanden. Het logo mag niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming worden gewijzigd, vervormd of opnieuw worden opgebouwd.
HL-8	De kleur, afmeting, positie en uitvoering van het logo worden per kledingtype vóór de eerste levering schriftelijk vastgesteld. De specificaties uit het door de Aanbestedende dienst verstrekte document met logo-eisen zijn hierbij leidend.
HL-9	Voor de eerste levering verstrekt Opdrachtnemer kosteloos een digitale proef ter goedkeuring. Indien de Aanbestedende dienst dit noodzakelijk acht, verstrekt Opdrachtnemer tevens één fysiek proefexemplaar. Productie vindt pas plaats na schriftelijke goedkeuring.
HL-10	De gekozen aanbrengtechniek is geschikt voor het materiaal, het gebruik en het voorgeschreven onderhoud van het kledingstuk. Het logo blijft bij normaal gebruik en onderhoud deugdelijk bevestigd, leesbaar en herkenbaar.

	Programma van Eisen - Bedrijfskleding gemeente Gorinchem
HL-11	Een onjuist, beschadigd of ondeugdelijk aangebracht logo wordt door Opdrachtnemer kosteloos hersteld. Indien herstel niet mogelijk is, wordt het betreffende kledingstuk kosteloos vervangen.
HL-12	De prijzen voor het aanbrengen van logo's zijn inclusief alle instel-, digitaliserings-, materiaal-, productie- en aanbrengkosten. Aanvullende kosten mogen alleen na voorafgaande schriftelijke instemming van de Aanbestedende dienst in rekening worden gebracht.
HL-13	Alle grote logo's op de bedrijfskleding van team Veer- en Havendienst dienen te worden uitgevoerd in reflecterend materiaal. De reflecterende werking dient duurzaam bestand te zijn tegen normaal gebruik en het voorgeschreven wassen en onderhoud van het kledingstuk.
	Kwaliteit, materiaal en draagcomfort
K-1	De bedrijfskleding voldoet aan eisen van kwaliteit, comfort, veiligheid, doelmatigheid, duurzaamheid en afwerking.
K-2	De bedrijfskleding is geschikt voor gebruik onder Nederlandse weersomstandigheden en bij de dagelijkse werkzaamheden van de betreffende gebruikersgroep.
K-3	Materialen, stiksels, naden, ritsen, knopen en overige fournituren zijn deugdelijk afgewerkt en geschikt voor intensief gebruik.
K-4	De kleding veroorzaakt bij normaal gebruik geen hinderlijke schuurplekken, scherpe randen of onnodige bewegingsbeperking.
K-4a	Materialen die rechtstreeks met de huid in contact komen, zijn zacht, ademend en huidvriendelijk en geschikt voor langdurig dragen tijdens de dagelijkse werkzaamheden. De materiaalsamenstelling en afwerking mogen bij normaal gebruik geen onnodige huidirritatie veroorzaken.
K-5	De kleding is kleurvast en vormvast bij onderhoud conform het was- en onderhoudsvoorschrift.
K-6	Alle kledingstukken zijn voorzien van labels met minimaal maat, samenstelling en was- of onderhoudsvoorschrift.
K-7	De te leveren artikelen voldoen aantoonbaar aan OEKO-TEX® STANDARD 100 of gelijkwaardig, voor zover dit in het prijzenblad of de productspecificaties is opgenomen.
K-8	Broeken en werkbroeken zijn geschikt voor intensief dagelijks gebruik. Materialen, naden, stiksels, sluitingen en verstevigingen zijn deugdelijk uitgevoerd. De kwaliteit wordt tijdens de uitvoering mede geborgd via registratie en afhandeling van klachten over vroegtijdige slijtage en gebreken.
K-9	Opeenvolgende leveringen van hetzelfde artikel zijn consistent wat betreft materiaal, constructie, afwerking, kleurstelling en maatvoering.
K-10	Opdrachtnemer registreert kwaliteitsklachten en terugkerende gebreken, waaronder gebreken aan materiaal, naden, stiksels, verstevigingen, ritsen, knopen, kleurstelling en maatvoering.
K-11	Indien bij meerdere exemplaren van hetzelfde artikel hetzelfde gebrek optreedt, onderzoekt Opdrachtnemer de oorzaak en verstrekt hij binnen tien werkdagen na verzoek van de Aanbestedende dienst een voorstel voor een structurele oplossing.
	Veiligheidskleding en PBM

	Programma van Eisen - Bedrijfskleding gemeente Gorinchem
V-1	Veiligheidskleding en persoonlijke beschermingsmiddelen voldoen aan toepasselijke wettelijke eisen, Europese regelgeving en relevante normen.
V-2	Persoonlijke beschermingsmiddelen zijn voorzien van CE-markering indien deze voor het betreffende artikel van toepassing is.
V-3	Opdrachtnemer beschikt over voldoende deskundigheid om de Aanbestedende dienst te adviseren over veiligheidskleding en PBM's.
V-4	Voor artikelen waarvoor een specifieke veiligheidsnorm geldt, levert Opdrachtnemer op verzoek bewijsstukken zoals certificaten, productspecificaties of conformiteitsverklaringen.
V-5	Indien een veiligheidsartikel wordt vervangen door een alternatief, is dit alternatief minimaal gelijkwaardig qua veiligheid, normering, kwaliteit, pasvorm en gebruiksdoel.
	Bestelproces en kledingbeheer
B-1	Opdrachtnemer stelt een eenvoudig, veilig en overzichtelijk bestelproces beschikbaar voor door de Aanbestedende dienst aangewezen bestellers.
B-2	Alleen door de Aanbestedende dienst aangewezen personen zijn bevoegd om bestellingen te plaatsen of goed te keuren.
B-3	Het bestelproces ondersteunt beheer op persoonsniveau, waaronder inzicht in verstrekte artikelen, maten, bestellingen en leverhistorie per medewerker.
B-4	Het systeem toont per artikel minimaal artikelnaam, artikelnummer, foto of afbeelding, omschrijving, materiaal, kleur, beschikbare maten, normering indien van toepassing en prijs.
B-5	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat overeengekomen prijzen correct in het bestelproces zijn opgenomen.
B-6	Opdrachtnemer levert op verzoek rapportages over bestellingen per medewerker, afdeling of gebruikersgroep, artikel en periode.
B-7	Indien persoonsgegevens van medewerkers worden verwerkt, verwerkt Opdrachtnemer deze uitsluitend voor uitvoering van de raamovereenkomst en conform geldende privacywetgeving.
	Levering, retouren en klachten
L-1	Levering vindt uitsluitend plaats na bestelling of bestelopdracht van de Aanbestedende dienst of een aangewezen besteller.
L-2	Opdrachtnemer levert zonder minimale orderwaarde, orderkosten, verpakkingskosten, administratiekosten of transportkosten.
L-3	Levering vindt plaats op het door de Aanbestedende dienst opgegeven adres. Op verzoek moet levering op werkadres of huisadres mogelijk zijn.
L-3a	Artikelen uit het prijzenblad worden binnen maximaal tien (10) werkdagen geleverd.
L-4	Opdrachtnemer zorgt voor een eenvoudige retourprocedure. Bij iedere levering wordt duidelijk aangegeven hoe artikelen kunnen worden geretourneerd.
L-5	Foutief, beschadigd of onvolledig geleverde artikelen worden kosteloos vervangen of hersteld.
L-6	Opdrachtnemer informeert de besteller uiterlijk binnen twee werkdagen nadat bekend is dat de levertijd van tien werkdagen niet wordt gehaald.
L-7	Bij iedere levering wordt een pakbon verstrekt met minimaal artikelnaam, artikelnummer, aantal, maat, besteller, afleveradres en ordernummer.

	Programma van Eisen - Bedrijfskleding gemeente Gorinchem
L-8	Opdrachtnemer beschikt over een bereikbaar meldpunt voor vragen, klachten, retouren en leveringsproblemen.
L-9	Opdrachtnemer reageert binnen één werkdag op vragen of klachten en geeft aan welke vervolgstappen worden genomen.
L-10	Foutieve leveringen worden met voorrang afgehandeld en zonder extra kosten hersteld.
L-11	Bij levering op een huisadres ontvangt de medewerker duidelijke instructies voor retourzending. Retourzending van foutief geleverde, beschadigde of door onjuiste advisering niet-passende artikelen is kosteloos.
	Duurzaamheid en circulariteit
D-1	Opdrachtnemer draagt bij aan een zo duurzaam mogelijke uitvoering van de opdracht, waaronder beperken van verpakkingsmateriaal, gebruik van duurzamere materialen en beperken van transportbewegingen.
D-2	Opdrachtnemer gebruikt niet meer verpakkingsmateriaal dan noodzakelijk en past waar mogelijk recyclebaar of herbruikbaar verpakkingsmateriaal toe.
D-3	Opdrachtnemer neemt afgedankte bedrijfskleding retour indien de Aanbestedende dienst daarom verzoekt.
D-4	Retourgenomen bedrijfskleding wordt op duurzame en veilige wijze verwerkt. Herkenningstekens van gemeente Gorinchem worden verwijderd of vernietigd indien nodig.
D-5	Opdrachtnemer verstrekt op verzoek informatie over verwerking van retourgenomen kleding, waaronder hergebruik, recycling of vernietiging.
D-6	Opdrachtnemer werkt mee aan verlengen van levensduur van kleding, bijvoorbeeld door reparatie, vervanging van onderdelen of onderhoudsadvies, voor zover doelmatig en veilig.
	Facturatie, rapportage en overleg
F-1	Facturering vindt achteraf plaats op basis van daadwerkelijk geleverde en geaccepteerde artikelen.
F-2	Facturen bevatten minimaal ordernummer, artikelomschrijving, aantal, prijs per artikel, totaalbedrag exclusief btw, btw-percentage, btw-bedrag, totaalbedrag inclusief btw, afleveradres en naam of afdeling waarvoor de levering bestemd is.
F-3	Opdrachtnemer hanteert uitsluitend de prijzen zoals aangeboden in het prijzenblad, behoudens toegestane indexering conform de overeenkomst.
F-4	Opdrachtnemer wijst één vaste accountmanager aan als primair aanspreekpunt voor de Aanbestedende dienst.
F-5	Opdrachtnemer is op werkdagen tijdens kantooruren telefonisch en per e-mail bereikbaar voor vragen, bestellingen, klachten en escalaties.
F-6	Opdrachtnemer en Aanbestedende dienst evalueren de uitvoering van de raamovereenkomst minimaal één keer per jaar en daarnaast indien nodig.
F-7	Opdrachtnemer verstrekt op verzoek managementrapportages over bestellingen, leveringen, retouren, klachten, levertijden en besteding per gebruikersgroep.
F-8	Tijdens de jaarlijkse evaluatie bespreken partijen minimaal de gerealiseerde levertijden, foutieve leveringen, retouren, klachten, terugkerende kwaliteitsgebreken, vroegtijdige slijtage, assortimentswijzigingen en de verwerking van afgedankte kleding.
	Beoordelingsmonsters

	Programma van Eisen - Bedrijfskleding gemeente Gorinchem
M-1	De gevraagde beoordelingsmonsters maken onderdeel uit van de Inschrijving en worden beoordeeld op materiaal, constructie, afwerking en degelijkheid overeenkomstig hoofdstuk 5 van het Aanbestedingsdocument.
M-2	De uiteindelijk te leveren artikelen zijn minimaal gelijkwaardig aan de beoordeelde monsters.
M-3	De monsters hoeven niet te zijn voorzien van het logo van gemeente Gorinchem.
M-4	Voor broeken en werkbroeken wordt bij de monsterbeoordeling specifiek gelet op het materiaal, de constructie, de uitvoering van verstevigingen, naden, stiksels, sluitingen en overige afwerking.