



PROGRAMMA VAN EISEN

Bedrijfskleding, PBM & Schoeisel

Circulus- Berkel

Versie 0.1
06 december 2018

TenderNed-kenmerk 201765

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding.....	2
2. Artikelen - Bedrijfskleding, PBM & schoeisel	2
2.1 Artikelspecificatie.....	2
2.2 Algemene eisen Artikelspecificatie	2
2.3 Algemene eisen Artikelspecificatie - Artikelmaten	3
2.4 Algemene eisen Artikelspecificatie - Logo Opdrachtgever	3
2.5 Algemene eisen Artikelspecificaties - Öko-Tex 100	3
3. Dienstverlening	4
3.1 Afpassen en aanmeten bij opstartfase.....	4
3.2 Afpassen en aanmeten na opstartfase	4
3.3 Vermaak	5
3.4 Registratie van gegevens.....	5
3.5 Bestellen en budget	6
3.6 Webwinkel	6
3.7 Voorraad	7
3.8 Levering.....	7
3.9 Overschrijding levertijd	8
3.10 Verpakking nieuwe bedrijfskleding, PBM en schoeisel	8
3.11 Ruilen	9
3.12 Inname oude bedrijfskleding, PBM en schoeisel	9
3.13 Communicatie	10
3.14 Rapportages	10
3.15 Klachten registratie	10

1. INLEIDING

Inschrijver is verantwoordelijk voor het leveren van bedrijfskleding, PBM & schoeisel volgens de Artikelspecificaties (Bijlage 8. Artikelspecificaties).

2. ARTIKELN - BEDRIJFSKLEDING, PBM & SCHOEISEL

2.1 ARTIKELSPECIFICATIE

Eis a. Inschrijver garandeert dat hij gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst artikelen levert conform de Eisen uit de Artikelspecificatie (Bijlage 8. Artikelspecificaties). Inschrijver dient een aantal modellen/ merken schoeisel in verschillende varianten aan te bieden. Ook deze varianten dienen te voldoen aan de eisen uit de Artikelspecificaties.

Eis b. Het is Inschrijver niet toegestaan om gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst eigenhandig wijzigingen aan te brengen in het aangeboden assortiment. Wanneer Inschrijver door overmacht toch genoodzaakt is wijzigingen in het assortiment door te voeren, stelt Inschrijver direct Opdrachtgever (contractmanager) op de hoogte. Opdrachtgever (contractmanager) dient altijd vooraf schriftelijk goedkeuring te geven voor aanpassing(en) en/of wijziging(en) in de Artikelspecificatie(s) voordat deze aanpassingen of wijzigingen worden doorgevoerd en artikelen worden geleverd.

Eis c. Mogelijke passessies als gevolg van wijzigingen in de Artikelspecificatie(s) en/of in het assortiment vinden plaats op locatie van Opdrachtgever en zijn voor rekening van de Inschrijver.

2.2 ALGEMENE EISEN ARTIKELSPECIFICATIE

Er gelden algemene eisen aan de Artikelspecificaties. Deze gelden naast de beschreven specifieke eisen in de Artikelspecificaties in Bijlage 8.

Eis a. Verwerkte materialen, garens, fournituren en logo's dienen geschikt te zijn voor het gebruiksdoel, te voldoen aan gestelde veiligheidseisen en bestand te zijn tegen genoemde wijze van gebruik en reiniging.

Eis b. De artikelen dienen 'standaard' artikelen te zijn d.w.z. modellen, materialen en fournituren die reeds bestaan of ontwikkeld zijn en uit voorraad leverbaar zijn.

Eis c. Alle kledingstukken dienen te zijn voorzien van labels met: maat, onderhoudsinstructies en samenstelling. Labels mogen geen irritatie veroorzaken door plaatsing of materiaal.

Eis d. Voor alle artikelen die door een bepaald team gedragen worden, geldt dat de afzonderlijke artikelen op elkaar zijn afgestemd zodat het totaal van de artikelen er verzorgd uitziet en oogt als één geheel.

Eis e. De Inschrijver voldoet aan de Europese PBM verordening 2016-425.

2.3 ALGEMENE EISEN ARTIKELSPECIFICATIE - ARTIKELMATEN

Uitgevraagde maten per artikel staan vermeld in de Artikelspecificaties. Deze artikelmaten verwijzen naar de normale Europese standaard artikelmaten. Wanneer een medewerker niet binnen de per artikel genoemde matenrange gekleed kan worden is er sprake van maatforcé.

Eis a. Inschrijver garandeert dat alle medewerkers ongeacht hun geslacht, maat of lichaamsbouw volgens de eisen en specificaties die in de Artikelspecificaties zijn gesteld, door hem kunnen worden voorzien van de benodigde artikelen.

Eis b. Inschrijver is in staat maatforcé artikelen op te meten en te maken tegen een marktconform tarief. Voor maatforcé artikelen geldt dat eerst schriftelijke goedkeuring gegeven moet worden door de contractmanager, alvorens gestart kan worden met het afpassen, opmeten en maken van maatforcé artikelen.

Eis c. De maximale levertijd van maatforcé artikelen bedraagt 10 weken na afpassen en opmeten van betreffende medewerker(s).

Eis d. Inschrijver garandeert dat zijn maatvoering consistent is gedurende de gehele looptijd van het contract, inclusief mogelijke verlengingen, zodat de medewerkers benodigde vervangingen kunnen bestellen middels opgave van naam, artikel en aantal.

Eis e. Wanneer de maatvoering onverhoopt toch wijzigt stelt Inschrijver Opdrachtgever direct schriftelijk op de hoogte. Mogelijke passessies als gevolg van deze wijziging vinden plaats op locatie van Opdrachtgever en zijn voor rekening van Inschrijver.

2.4 ALGEMENE EISEN ARTIKELSPECIFICATIE - LOGO OPDRACHTGEVER

Eis a. Inschrijver dient de artikelen na bestelling door Opdrachtgever van een logo te voorzien conform de specificaties in de Artikelspecificaties. Indien er geen logo staat vermeld bij een artikel, is er geen logo gewenst. Daarnaast dient de Inschrijver de kleding te voorzien van een waslabel.

Een voorbeeld van het Circulus- Berkel logo en het Cambio logo zijn als bijlage toegevoegd (Bijlage 9A. Logo toepassing Circulus Berkel en Bijlage 9B. Logo toepassing Cambio).

Eis b. Inschrijver dient gedurende de implementatiefase van de Raamovereenkomst een proefexemplaar per logo aan te leveren die door Opdrachtgever moet worden goedgekeurd. Kosten voor het maken, aanleveren en eventueel aanpassen van de logo's zijn voor rekening van Inschrijver.

2.5 ALGEMENE EISEN ARTIKELSPECIFICATIES - ÖKO-TEX 100

Eis a. De hoeveelheden schadelijke stoffen in de te leveren artikelen overschrijden niet de limietwaarden zoals opgenomen in het Öko-Tex 100 label (ontleend aan criteriadocument Pianoo 'Milieucriteria voor het maatschappelijk verantwoord inkopen van Bedrijfskleding').

3. DIENSTVERLENING

3.1 AFPASSEN EN AANMETEN BIJ OPSTARTFASE

Eis a. Inschrijver stelt alle medewerkers van Opdrachtgever die bedrijfskleding dragen in de gelegenheid om alle benodigde artikelen te passen op onderstaande locaties van Opdrachtgever:

- Apeldoorn
Aruba 16
- Deventer
Westfalenstraat 18-20
- Zutphen
Boggelderenk 3
- Lochem
Aalsvoort 100
- Vaassen
Talhoutweg 26
- Doesburg
Parallelweg Den Helder 4

Kosten voor de passessies zijn voor rekening van Inschrijver.

Eis b. Tijdens de passessie worden de maten per medewerker van Opdrachtgever door een vakkundig medewerker van Inschrijver opgemeten en bepaald welke maat per artikel moet worden gehanteerd. Dit geldt voor het gehele pakket waaruit de medewerker van Opdrachtgever kan kiezen.

Eis c. Inschrijver registreert en verwerkt de gegevens van passen en meten per medewerker en zorgt dat de maatgegevens ook in de webwinkel beschikbaar zijn.

Eis d. Inschrijver geeft Opdrachtgever een schriftelijke kopie van de maatinventarisatie per medewerker

3.2 AFPASSEN EN AANMETEN NA OPSTARTFASE

Eis a. Medewerkers (nieuw, of bestaand) dienen minimaal één keer per maand bedrijfskleding en schoeisel te kunnen passen op locatie van Opdrachtgever.

- Apeldoorn
Aruba 16
- Deventer
Westfalenstraat 18-20
- Zutphen
Boggelderenk 3
- Lochem
Aalsvoort 100

Eis b. Opdrachtgever stelt ruimtes beschikbaar om bedrijfskleding en schoeisel te laten passen door de Inschrijver. Eventuele alternatieve pasruimtes mogen door de Inschrijver worden voorgesteld.

Eis c. Inschrijver dient de actuele pasartikelen, waaruit de medewerker van Opdrachtgever kan kiezen, beschikbaar te stellen. De kosten van de pasartikelen zijn voor de Inschrijver.

Eis d. Tijdens de passessie worden de maten per medewerker van Opdrachtgever door een vakkundig medewerker van Inschrijver opgemeten en bepaald welke maat per artikel moet worden gehanteerd. Dit geldt voor het gehele pakket waaruit de medewerker van Opdrachtgever kan kiezen.

Eis e. Inschrijver registreert en verwerkt de gegevens van passen en meten per medewerker en zorgt dat de maatgegevens ook in de webwinkel beschikbaar zijn.

3.3 VERMAAK

Eis a. Inschrijver dient bedrijfskleding te kunnen vermaken, zoals bijvoorbeeld het inkorten van een broek. De vermakeningen mogen niet ten koste gaan van de veiligheidsnormen waaraan het originele artikel voldoet. De verschillende vermakeningen staan in het Prijzenblad (Bijlage 10) benoemd.

Eis b. Bij het afpassen/ aanmeten wordt bepaald of vermaak nodig is. Vermakeningen worden geregistreerd door de Inschrijver en zijn in de webwinkel inzichtelijk per medewerker.

Eis c. Bedrijfskleding wordt altijd eerst vermaakt alvorens deze wordt uitgeleverd aan de medewerker.

3.4 REGISTRATIE VAN GEGEVENS

Eis a. Inschrijver dient bij aanvang van de Raamovereenkomst de volgende gegevens per medewerker digitaal te registreren in de webwinkel (initiële invoer):

- Personeelsgegevens van de betreffende medewerker: naam, voorletters, afdeling, team, kledingpakket, budgetpunten en afleverlocatie.

Daartoe ontvangt de Inschrijver na contractondertekening een digitaal bestand waarin de volgende basisgegevens van de medewerkers zijn opgenomen: naam, voorletters, afdeling, team, en afleverlocatie.

Eis b. Gegevens dienen direct opvraagbaar te zijn vanuit de webwinkel en/of op verzoek van Opdrachtgever digitaal leverbaar te zijn.

Eis c. Inschrijver registreert en verwerkt de in vraag 3.4 eis a genoemde (persoons)gegevens slechts met als doel om medewerkers te kunnen informeren over voor hen bestemde Leveringen. Bij de registratie en verwerking van gegevens handelt Inschrijver in overeenstemming met de vereisten uit de AGV.

Eis d. Het verwerken van personeelsmutaties of het aanmaken van nieuwe medewerkers (na initiële invoer) gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.

3.5 BESTELLEN EN BUDGET

Eis a. Bestellingen verlopen uitsluitend via de webwinkel. Medewerkers kunnen alleen bestellen binnen het aan hen gekoppelde pakket en persoonlijk budget.

Eis b. Inschrijver stuurt direct na ontvangst van de bestelling per e-mail een orderbevestiging naar de besteller met daarin vermeld de verwachte afleverdatum en afleverlocatie.

Eis c. Aan het einde van het kalenderjaar dient de Inschrijver het budgetpuntensaldo van alle medewerkers te berekenen. Daarbij houdt Inschrijver er rekening mee dat punten mogen worden meegenomen naar een volgend kalenderjaar (tot een maximum beperkt, n.t.b.). Door optelling van dit saldo en de budgetpunten die voor de medewerker voor het daaropvolgende kalenderjaar gelden, berekent de Inschrijver per medewerker met welke hoeveelheid budgetpunten zij het nieuwe kalenderjaar start.

Eis d. De Inschrijver is verantwoordelijk dat de medewerker in het systeem de mutaties van zijn puntensaldo kan zien die op andere wijze dan door bestelling van bedrijfskleding, PBM en schoeisel ontstaan.

3.6 WEBWINKEL

Eis a. Inschrijver is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen, beveiligen en onderhouden van een gebruiksvriendelijke webwinkel. Onder gebruiksvriendelijk wordt onder andere verstaan:

- Snel;
- Overzichtelijk;
- In het Nederlands.

Eis b. De digitale webwinkel is webbased (via een internet browser) en 24/7 bereikbaar. De noodzaak voor Opdrachtgever om software te installeren voor gebruik van de webwinkel is niet toegestaan.

Eis c. De webwinkel moet beveiligd zijn, is niet toegankelijk voor derden en is alleen te benaderen via unieke, alleen bij de medewerkers zelf bekende, inlogcodes.

De webwinkel beschikt over minimaal 3 inlog- of autorisatieniveaus:

- Contractmanager
- Teamleider/ kledingcoördinator;
- Medewerker (drager);

Eis d. De webwinkel is geschikt voor:

- Het bestellen van artikelen door een medewerker (drager): inloggen met persoonsgebonden inloggegevens > selecteren artikel uit vastgesteld gekoppeld pakket en artikelmaat > bestelling plaatsen;

- Het bestellen van artikelen door de teamleider/ kledingcoördinator: inloggen met persoonsgebonden inloggegevens > selecteren team > selecteren medewerker > selecteren artikel uit vastgesteld gekoppeld pakket en artikelmaat > bestelling plaatsen;
- Het bestellen van artikelen in bulk; inloggen met persoonsgebonden inloggegevens > selecteren artikel uit totaal pakket en artikelmaat/ maten > bestelling plaatsen;
- Het voor medewerkers en teamleider/ kledingcoördinator online inzien van informatie over artikelen, bestellingen, leveringen, budget en persoons- en maatgegevens;
- Het toevoegen en verwijderen van medewerkers door de teamleider/ kledingcoördinator.

Eis e. De volgende informatie wordt per artikel in de webwinkel weergegeven:

- Artikelnaam en nummer;
- Foto van het artikel (in juiste kleur);
- Korte omschrijving artikel met belangrijkste kenmerken;
- Materiaal, kleur en normering;
- Beschikbare maten, weergegeven in standaard Europese maten;
- Prijs in budgetpunten.

Eis f. Inschrijver garandeert de mogelijkheid om tijdens de overeenkomst wijzigingen in de webwinkel aan te brengen.

Eis g. De webwinkel geeft middels rapportages inzicht in de volgende informatie:

- Bestellingen van de medewerker;
- Bedrijfskleding in bezit van de medewerker;
- Uitgaven per team en totaal van de gehele organisatie.

3.7 VOORRAAD

Eis a. Inschrijver is verantwoordelijk voor het uit eigen voorraad leveren van de standaardartikelen zoals die staan opgenomen in de Artikelspecificaties.

Eis b. Opdrachtgever heeft aan het einde van de looptijd van de Raamovereenkomst geen afnameverplichting voor de resterende voorraad.

3.8 LEVERING

Eis a. De bedrijfskleding wordt op basis van vervanging door Inschrijver uitgeleverd (geen big bang). Leveringen dienen door Inschrijver op onderstaande locaties van Opdrachtgever te worden geleverd:

- Apeldoorn
Aruba 16
- Deventer
Westfalenstraat 18-20
- Zutphen
Boggelderenk 3
- Lochem
Aalsvoort 100

- Vaassen
Talhoutweg 26
- Doesburg
Parallelweg Den Helder 4

Eis b. Bestellingen vinden continu plaats. Dat wil zeggen dat medewerkers van Opdrachtgever het hele jaar door op elk door hen gewenst moment een bestelling kunnen plaatsen.

Eis c. Opdrachtgever hanteert gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een aantal eisen ten aanzien van de levertijd voor bedrijfskleding, PBM en schoeisel

- Levertijd bedrijfskleding, PBM en schoeisel is maximaal 10 werkdagen na ontvangst van de (online) bestelling. Indien maatopname moet plaatsvinden, begint deze levertijd te lopen nadat zowel het maat op-nemen als de bestelling heeft plaatsgevonden;
- Levertijd vermaak is maximaal 5 werkdagen bovenop de reguliere levertijd voor bedrijfskleding, na opname van maten van de desbetreffende medewerker;
- Levertijd maatforcé kleding is maximaal 10 weken na opname van maten van de desbetreffende medewerker;

3.9 OVERSCHRIJDING LEVERTIJD

Eis a. Indien een artikel incidenteel niet leverbaar is binnen 10 werkdagen, dan informeert Inschrijver de besteller binnen 48 uur na het plaatsen van de bestelling over de datum waarop het betreffende artikel wordt nageleverd.

Eis b. Artikelen die gelijktijdig besteld zijn en die wel direct leverbaar zijn, worden conform de reguliere levertijd geleverd.

Eis c. Inschrijver informeert de medewerker van Opdrachtgever over de voortgang van achtergestelde Levering.

Eis d. Indien de levertijd van het betreffende artikel meer dan 10 dagen bovenop de reguliere levertijd bedraagt, zorgt Inschrijver voor een geschikt alternatief. De contractmanager bepaalt in overleg met de Teamleider/ kledingcoördinator van de betreffende medewerker of het vervangende artikel geschikt is en dient schriftelijk goedkeuring te geven voor het alternatief dat de Inschrijver aandraagt, voordat het betreffende artikel wordt geleverd. Wanneer Inschrijver niet in staat is een geschikt alternatief te leveren, is Opdrachtgever gemachtigd een alternatief bij een andere leverancier te zoeken.

3.10 VERPAKKING NIEUWE BEDRIJFSKLEDING, PBM EN SCHOEISEL

Eis a. Inschrijver dient de te leveren artikelen per medewerker te verpakken zodanig dat de naam van de medewerker duidelijk zichtbaar is op de verpakking. De pakketten dienen in één omdoos (max afmeting: 60x40x30) verzonden te worden naar het afleveradres. Inschrijver is verplicht daarbij milieuvriendelijke en recyclebare verpakkingsmaterialen te gebruiken.

Eis b. Er wordt een pakbon in de verpakking toegevoegd met daarop de volgende gegevens:

- Naam medewerker;

- Geleverde artikelen en aantallen, incl. art. nummers;
- Backorders en verwachte levertijd.

Eis c. De te leveren artikelen dienen door Inschrijver zodanig verpakt en geleverd te worden dat de inhoud niet beschadigd.

3.11 RUILEN

Eis a. Inschrijver accepteert ruilingen binnen een periode van 1 maand.

Eis b. Wanneer het artikel voorzien is van een logo wordt het door Inschrijver terug op voorraad genomen en uitgeleverd bij een volgende bestelling van dit artikel. De volledige aanschafprijs wordt gecrediteerd aan Opdrachtgever.

Wanneer na afloop van de Raamovereenkomst blijkt dat het artikel niet meer is besteld en derhalve nog op voorraad ligt, wordt het alsnog geleverd en kan Inschrijver de oorspronkelijke kosten van het artikel in rekening brengen.

Eis c. Inschrijver zorgt voor een retourbon die vanaf de webwinkel in PDF format gedownload kan worden en waarmee retourneringen gedaan kunnen worden.

Eis d. Kosten van ruilingen zijn voor de Inschrijver tenzij deze kan aantonen dat de ruiling te wijten is aan Opdrachtgever.

3.12 INNAME OUDE BEDRIJFSKLEDING, PBM EN SCHOEISEL

Eis a. Artikelen die kapot of versleten zijn dienen verzameld te worden op onderstaande locaties van Opdrachtgever:

- Apeldoorn
Aruba 16
- Deventer
Westfalenstraat 18-20
- Zutphen
Boggelderrenk 3
- Lochem
Aalsvoort 100
- Vaassen
Talhoutweg 26

Inschrijver dient hiervoor containers te plaatsen waar kapotte/ versleten artikelen in gedeponeerd kunnen worden. Inschrijver dient op afroep* de containers te legen en de artikelen te vernietigen.

*Indicatie voor de frequentie van het legen van de containers: circa 1 x per 3 maanden.

Eis b. De containers als bedoeld in vraag 3.12 eis a betreffen standaard, in de markt gangbare kunststof containers met twee wielen en een inhoud van circa 240 liter.

3.13 COMMUNICATIE

Eis a. Inschrijver heeft een klantenservice die gedurende het hele jaar op werkdagen van 08.30 uur tot 17.00 uur bereikbaar is; zowel telefonisch als per e-mail.

Eis b. Inschrijver dient een vaste contactpersoon aan te wijzen voor alle communicatie met Opdrachtgever. Deze persoon heeft beslissingsbevoegdheid, is materiedeskundig en is op de hoogte van interne processen en procedures van zowel eigen organisatie als die van de Opdrachtgever. Daarnaast is deze persoon verantwoordelijk voor de coördinatie en uitvoering van de opdracht(en) in het kader van de Raamovereenkomst. Bij afwezigheid van de vaste contactpersoon dient er goede vervanging plaats te vinden en dient de contractmanager op de hoogte te worden gebracht.

Eis c. Inschrijver draagt er zorg voor dat de contactpersoon en diens vervanger de Nederlandse taal goed beheersen.

3.14 RAPPORTAGES

Eis a. Inschrijver is verantwoordelijk voor het samenstellen en leveren van management rapportages aan de contractmanager. Deze rapportages worden tenminste 1 x per kwartaal digitaal aan de contractmanager geleverd. De kwartaal rapportages “Excel format” hebben betrekking op maandelijkse en cumulatieve gegevens van:

- Het aantal en de waarde van de bestelde artikelen per kostenplaats, per organisatieonderdeel getotaliseerd;
- De eventuele backorders: het aantal stuks per artikel en verwachte leverdatum, datum van bestelling;
- Het aantal klachten en retourzendingen;
- Het onderwerp van de klacht en het betreffende artikel;
- Het verbruikte en resterende totaal aantal budgetpunten;
- Het aantal artikelen op voorraad op basis van paragraaf 3.11 eis b.

3.15 KLACHTEN REGISTRATIE

Eis a. Inschrijver dient zorg te dragen voor een adequate klachtenregistratie. Het inrichten van de klachtenregistratie wordt in de implementatiefase afgestemd tussen Inschrijver en Opdrachtgever op basis van het voorstel dat door Inschrijver wordt uitgewerkt.

Onderstaande voorvallen gelden in ieder geval als klacht; deze lijst is nadrukkelijk niet uitputtend:

- Leveringstijd bedraagt meer dan 10 Werkdagen;
- Afwijkende maatvoering;
- Geleverd artikel wijkt - ongeacht de aard van de afwijking - af van het bestelde artikel;
- Logo laat los.