

Bijlage 2.0

Programma van Eisen 'Bedrijfskleding gemeente Venlo'

Het Programma van Eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Mocht een inschrijver zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het Programma van Eisen, dan dient dit (tijdig) te worden aangegeven in de Nota van Inlichtingen.

Managementinformatie

1. Opdrachtnemer dient een registratie(BackOffice)systeem te hebben waar een aantal zaken worden bijgehouden en waarvan managementinformatie zal worden aangeleverd. Hierbij gaat het om:
 - afzet- en omzetgegevens (per half jaar), t.w.:
 - per gebruiker / per team;
 - pakbonnen per levering (digitaal inzichtelijk);
 - van specials c.q. artikelen die buiten het bestek om worden afgenomen;
 - Klachten en klachtenafhandeling;
 - Retourafhandelingen;
 - Gemiddelde levertermijnen;
 - Overschrijding levertermijnen, aantal maal en duur per overschrijding.
2. Afhankelijk van de behoefte per team zal de opdrachtnemer een algemene registratie van gegevens per gebruiker bijhouden, zoals:
 - kleding- en schoenmaten;
 - aantallen en soort.
 - draagtijden;Deze gegevens moeten op verzoek van de opdrachtgever op elk moment verstrekt kunnen worden, maar minimaal eens per half jaar.
3. Opdrachtnemer past, op verzoek van het desbetreffende team, budgetbewaking toe per individuele gebruiker en/of team. Bestellingen kunnen dan enkel uitgeleverd worden, indien het past binnen het desbetreffende budget. Mocht een budget mogelijk overschreden worden, zal opdrachtnemer dit op voorhand nader afstemmen met desbetreffende contactpersoon.
4. Opdrachtnemer kan (op het einde van het jaar) geen rechten ontlenen aan het mogelijke beschikbare restantbudgetten.
5. Artikelen welke niet drukken op het individuele budget, maar betaald worden vanuit een algemeen budget, kunnen enkel door de contractmanager van desbetreffend team besteld worden.

Bestel- en afleverproces

6. Opdrachtnemer dient te beschikken over een **online bestelsysteem**, waarbij via een inlognaam en een wachtwoord iedere bestelgerechtigde zijn bestelling kan plaatsen. Binnen deze webwinkel zijn de volgende functionaliteiten vereist:
 - Onderstaande velden dienen bij het doen van een bestelling reeds ingevuld en zichtbaar te zijn voor de besteller. Het betreft:
 - Naam gebruiker en administratienummer
 - Team en locatie;
 - Verplichtingennummer;
 - Afleveradres.
 - De web-functionaliteit geeft direct inzicht in historische bestelgegevens en is er een koppeling met het vastgestelde kledingpakket.Aan het gebruik van dit online bestelsysteem zijn voor opdrachtgever géén extra kosten verbonden.
7. Voor de facturatie zal gebruik gemaakt worden van digitaal factureren. Eventuele hiervoor voor de opdrachtnemer noodzakelijke aanpassingen, in welke vorm ook (bijvoorbeeld in de apparatuur c.q. software), kunnen niet worden verrekend.
8. Het kunnen bestellen van artikelen dient per team vrij ingericht te kunnen worden. Denk daarbij aan het enkel kunnen bestellen door dé contactpersoon of dat iedere gebruiker zelf kan bestellen.
9. Bestellingen dienen altijd '**franco huis**' geleverd te worden. Retourzendingen zijn ook voor kosten opdrachtnemer en dienen opgehaald te worden op het afleveradres.
10. Het afleveradres (en ophaaladres) is of '**Hulsterweg 19, 5912 PL Venlo**' of '**Hanzeplaats 1, 5912 AT Venlo (expeditie ingang Veilingstraat 2)**'. Per team zal nader aangegeven worden welk adres van toepassing is.
11. Ongeacht de grootte van een bestelling kan op ieder moment door opdrachtgever besteld worden, waarbij de artikelen binnen de gestelde levertermijn geleverd worden. Opdrachtgever zal, daar waar mogelijk, inzetten op bundeling van opdrachten.
12. De levertermijn van zowel nieuwe kleding als ook van verstelwerk bedraagt **maximaal 3 weken**. Opdrachtnemer zal, indien bij uitzondering noodgedwongen van de levertijd moet worden afgeweken, zo spoedig mogelijk de afwijkende levertermijn met desbetreffende contactpersoon afstemmen.
13. De opdrachtnemer bouwt een database op met relevante gegevens t.b.v. de uitvoering van de opdracht (namen, maatvoeringen etc.). Opdrachtnemer doet bij aanvang van de opdracht dan ook een **nulmeting** (passessie). Dit houdt in dat de opdrachtnemer bij de afnemende diensten een inventarisatie doet van de medewerkers (functies) die voorzien worden van bedrijfskleding en hiervan alle relevante gegevens registreert. De database van maatvoering moet de opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst compleet en actueel houden en inzichtelijk zijn voor opdrachtgever.
14. Indien opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst wisselt van toeleverancier, organiseert opdrachtnemer een passessie om daarmee het kwaliteitsaspect te toetsen en de individuele maatvoering opnieuw te borgen.

15. Opdrachtnemer organiseert tussentijds een passessie voor nieuwe medewerkers van opdrachtgever.
16. Alle passessies zijn voor rekening opdrachtnemer en dienen in de stuksprijs van de kleding verdisconteerd te zijn. Separate facturering is dan ook niet aan de orde.
17. Passessies (nulmeting) worden in principe gehouden op locatie van opdrachtgever. Indien opdrachtgever geen geschikte pasruimte kan aanbieden, dient opdrachtnemer dit te faciliteren binnen de gemeente Venlo, waarbij voldoende privacy voor werknemers geboden wordt.
18. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat hij gevraagd en ongevraagd advies verstrekt over de inhoud van het assortiment en eventuele noviteiten uit de markt onder de aandacht brengt.
19. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een onbeschadigde levering van de goederen.
20. De kleding dient per persoon verpakt te worden tot een kledingpakket en voorzien van herkenbare sticker met naam.
21. Leveringen dienen voorzien te zijn van afleverbonnen/pakbonnen.
Benodigde gegevens op de pakbon zijn:
 - Indien van toepassing: gegevens van medewerker;
 - Gegevens: voorletters, achternaam, registratienummer, werklocatie.
 - Artikelen, aantal, maat, prijs en totaalbedrag, nalevering;
 - Maatwerk etc.;
 - Inkoopordernummer (referentie van gemeente Venlo);
 - Besteldatum (datum op inkooporder);
 - Afleverdatum (datum pakbon);
 - Afleveradres;
 - retourbon en
 - verplichtingnummer.

Duurzaamheid

22. De hoeveelheden schadelijke stoffen in de te leveren bedrijfskleding overschrijden niet de limietwaarden zoals opgenomen in het **Öko-Tex 100 label**.

Toelichting

Het Öko-Tex 100 label (certificering volgens STANDARD 100) wordt toegekend voor een periode van 12 maanden, ongeacht de wijzigingen die tussentijds in de limietwaarden optreden. De limietwaarden zijn hier te vinden:

https://www.oekotex.com/en/business/certifications_and_services/ots_100/ots_100_limit_values/ots_100_limit_values.html

Verificatie

Inschrijver dient aan te tonen dat de hoeveelheden schadelijke stoffen in de te leveren bedrijfskleding de limietwaarden niet overschrijden. Producten met een toegekend Öko-Tex label voldoen in ieder geval aan deze eis.

23. Inschrijver dient duurzame verpakking toe te passen, waarbij o.a. geldt:
- Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit gerecycled karton te bestaan.
 - Wanneer kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan.
 - Indien gekozen wordt voor biobased kunststof is deze eis niet van toepassing.

Verkoop- of primaire verpakking: verpakking die zo is ontworpen dat zij voor de eindgebruiker of consument op het verkooppunt een verkoopheenheid vormt.

Verzamel- of secundaire verpakking: verpakking die zo is ontworpen dat zij op het verkooppunt een verzameling van een aantal verkoopheenheden vormt, ongeacht of deze als dusdanig aan de eindgebruiker of consument wordt verkocht, dan wel alleen dient om de rekken op het verkooppunt bij te vullen en die van het product kan worden verwijderd zonder dat dit de kenmerken ervan beïnvloedt.

Verzend- of tertiaire verpakking: verpakking die zo is ontworpen dat het verladen en het vervoer van een aantal verkoopheenheden of verzamelverpakkingen wordt vergemakkelijkt om fysieke schade door verlading of transport te voorkomen, weg-, spoor-, scheeps- of vliegcontainers daaronder niet begrepen.

Materie eisen/ kwaliteitseisen

24. Voor zover geen nadere omschrijving aan te stellen eisen van de artikelen is gegeven, dient de te leveren kleding in ieder geval van goede kwaliteit te zijn en tenminste aan de gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, veiligheid, doelmatigheid en afwerking te voldoen, respectievelijk vakbekwaam en doelmatig te zijn uitgevoerd.
25. De bedrijfskleding mag niet doorschijnen. De kleur en structuur van ondergoed mag bijvoorbeeld niet door een T-shirt schijnen.
26. De bedrijfskleding dient van een kreukvrije stof te zijn gemaakt.
27. De artikelen zijn comfortabel bij het dragen en bevatten geen onderdelen die schuren en/of irriteren aan de binnenzijde. Er dient zoveel mogelijk stretch materialen toegepast te worden.
28. Het BOA-uniform voldoet volledig aan alle richtlijnen van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (volledig conform VNG-handreiking en technische uitwerking van BEBOA).
29. De Opdrachtnemer is bereid en in staat schoeisel in diverse maten, merken, modellen en breedtematen te leveren en een podotherapeutisch onderzoek per medewerker daarvoor uit te voeren. Opdrachtgever vraagt in het prijzenblad een basisschoen uit die passend is voor het grootste deel van de Nederlandse bevolking. Indien deze schoen niet voldoet, dient opdrachtnemer binnen dezelfde prijsklasse hiervoor een alternatief aan te bieden.
30. Inschrijver levert per perceel een monsterpakket (visuele beoordeling) en een draagproefpakket (beoordeling pasvorm etc.).

31. Het paspakket van de uiteindelijk opdrachtnemer blijft in eigendom van de gemeente Venlo. Dit om gedurende de looptijd van het contract te kunnen controleren of de geleverde kleding gelijk is aan de kwaliteit van het paspakket. De kwaliteit van het paspakket is immers leidend. De opdrachtnemer stemt hiermee in met deze algemene richtlijn.
32. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een juiste pasvorm en consistente maatinhoud. Er dient rekening gehouden te worden met variatie in lichaamsbouw en uiteenlopende maten. De te leveren kleding is zoveel mogelijk standaard-/confectiekleding. Opdrachtnemer maakt gebruik van een maatsysteem en matenrange die past bij de doelgroep en volgens de EN 340 (*of de vervangende norm, die hiervoor op het moment van de onderhavige aanbesteden geldig is*). De **norm EN 340** legt de algemene eisen vast. Zo wordt er in deze norm gesproken over ergonomie, onschadelijkheid van materialen, maatvoering, veroudering, combineerbaarheid met andere uitrustingen, markering en door de fabrikant te verstrekken informatie.
33. Voor alle artikelen die door een bepaalde beroepsgroep 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. Voor representatieve items geldt dat alle items bij elkaar passen of elkaar moeten kunnen vervangen wanneer het kleding voor eenzelfde lichaamsdeel betreft.
34. Inschrijver garandeert dat alle gebruikers ongeacht hun geslacht, maat of lichaamsbouw volgens de eisen en specificaties die in onderhavig Programma van Eisen zijn gesteld, door hem kunnen worden voorzien van de benodigde artikelen.
35. Inschrijver is in staat om alle artikelen uit de artikellijst te leveren in standaardmaten, zodanig dat tenminste 95% van de Kledingdragers gekleed kan worden middels deze standaardmaten.
36. Inschrijver is in staat maatforcé artikelen te maken tegen een marktconform tarief.
37. In het Prijzenblad dient Inschrijver per artikel de beschikbare maten aan te geven. Indien maatgegevens aanleiding geeft tot wijziging van de standaard matenrange, wordt deze in overleg met Opdrachtgever gewijzigd. Dit kan betekenen dat de standaard matenrange wordt uitgebreid en dus minder extra pomp- en verstelwerk oplevert. De uiteindelijke maattabellen worden aan Opdrachtgever voorgelegd; in geval van goedkeuring maken zij deel uit van de uiteindelijke artikelspecificatie.
38. Het **gemeentelijk logo**, dat op de kleding moet worden aangebracht, zal de afmetingen hebben zoals die door de fiscus zijn opgelegd. Dat wil zeggen dat de oppervlakte van de logo's per kledingstuk tenminste 70cm² moeten zijn. Het aantal en grootte van de logo's kan per kleding verschillen, dit is afhankelijk van de huisstijl (zie bijlage 2.5: Voorbeelden huidige logo's).
- Veiligheidskleding dient te worden voorzien van een reflecterend logo.
Met gegunde inschrijver zal het soort, aantal en grootte van de aan te brengen logo's nader afgestemd worden.
39. Inschrijver dient in staat te zijn om logo's aan te brengen op verschillende manieren, in ieder geval door middel van borduren en door middel van Heat Seal.

40. De wijze van aanbrengen zal na aanbesteding worden bepaald tenzij het reeds in de specificaties bij dit bestek is weergegeven. Het leveren/maken en aanbrengen van de logo's dient apart in het prijzenblad opgegeven te worden. In de werkwijze van het aanbrengen van het logo wordt de opdrachtnemer geacht haar kennis en kunde te gebruiken voor een passende methode.
41. De kleding dient door de gebruiker zelf gereinigd te kunnen worden. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat bij de levering van elk kledingstuk een duidelijke reinigingsinstructie in het kledingstuk is aangebracht.
42. Wanneer opdrachtnemer door overmacht genoodzaakt is toch wijzigingen in het assortiment door te voeren, stelt opdrachtnemer direct opdrachtgever op de hoogte. Het is de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer om een volwaardig alternatief voor een zelfde prijs aan te dragen. Het alternatief wordt pas opgenomen in het standaardpakket van opdrachtgever na diens schriftelijke goedkeuring.
43. Indien kleding bij aanschaf versteld moet worden dan wordt dit door opdrachtnemer verzorgd. De prijzen voor het verstelwerk kunnen in de prijsmatrix worden ingevuld. Het vermaken van de kleding is te allen tijde de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer. Kosten als gevolg van zoekgeraakte of onjuist vermaakte kledingstukken zijn voor rekening opdrachtnemer.

Garantie en retourregeling

44. Bij verkeerde leveringen, d.w.z. wanneer er niet geleverd wordt volgens de opgegeven specificaties op het bestelformulier, worden de goederen binnen 24 uur (1 werkdag) na melding omgeruild.
45. Bij een verkeerde bestelling, d.w.z. onjuist besteld, maar wel conform de specificaties op het bestelformulier geleverd, zal deze door opdrachtnemer zonder kosten bij de eerstvolgende levering worden teruggenomen en gecrediteerd. Deze regeling geldt niet voor kleding die versteld is.
46. Retourzendingen van opdrachtgever worden zonder voorafgaande toestemming door opdrachtnemer geaccepteerd, indien zij:
- in goede en onbeschadigde staat zijn;
 - in de originele verpakking zitten;
 - binnen 30 dagen na levering plaatsvindt.
- Transportkosten voor retourzendingen zijn ongeacht de reden van retourzending voor rekening van de Inschrijver.
47. De afhandelingstermijn voor retourzendingen betreffen maximaal dezelfde levertijden als bij eerste bestelling.

Facturatie

48. Facturen dienen digitaal verstuurd te worden naar facturen@venlo.nl.

49. De opzet en inhoud van de facturen moet worden afgestemd met de gemeente Venlo (dit in verband met digitaal factureren en het op een juiste manier kunnen verwerken van de facturen). Op de factuur moeten tenminste de volgende gegevens worden vermeld :

- Verplichtingsnummer;
- Datum van de factuur;
- Datum van de levering(en);
- Het vrachtbriefnummer of pakbonnummer;
- Periode waarover wordt gefactureerd;
- Omschrijving en aantal geleverde zaken;
- Overeengekomen tarieven;
- Btw-tarief en bedrag;
- Totaalbedrag factuur;
- BTW nummer opdrachtnemer.

Facturen die niet aan de gestelde eisen voldoen, worden geretourneerd.

Algemene eisen

50. De opdrachtnemer dient te garanderen dat gedurende de gehele looptijd van het contract de geselecteerde kleding geleverd worden.

51. Aan de indicatieve hoeveelheden, genoemd in het bestek, kunnen geen rechten worden ontleend. Verandering in deze hoeveelheden geven de opdrachtnemer geen recht op wijzigingen van de eenheidsprijzen. De werkelijke hoeveelheden geleverde artikelen worden uitsluitend verrekend tegen de stuksprijzen conform inschrijving.

52. Opdrachtnemer stelt een **vaste contactpersoon** (per team) aan, die fungeert als aanspreekpunt voor alle zaken.

53. Opdrachtnemer dient op verzoek van opdrachtgever deel te nemen aan een gebruikersoverleg, waar voorstellen voor pakketsamenstellingen worden vastgesteld. Tenminste twee (2) keer per jaar voeren opdrachtgever en opdrachtnemer overleg over de wijze waarop deze overeenkomst wordt uitgevoerd en andere met deze overeenkomst samenhangende aspecten.

54. Bij beëindiging van het contract zullen geen voorraden en/of winkeldochters worden overgenomen. Inschrijver verklaart dat:

- de voorraad zijn eigendom is;
- de bepaling en bewaking van de maximum en minimum voorraad zijn verantwoordelijkheid is.
- hij de "eindigheid" van de raamovereenkomst erkent, en beseft dat na beëindiging van de raamovereenkomst in beginsel geen kleding meer wordt afgenomen door opdrachtgever. In de maanden voorafgaand aan de beëindiging van de overeenkomst maakt opdrachtnemer een voorstel om zijn voorraad verantwoord te beheersen maar tegelijkertijd te kunnen blijven voldoen aan de contractafspraken.