

Bijlage 1: Programma van Eisen

Door voor deze aanbesteding een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met de onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Algemene eisen

Eisen	Omschrijving
Eis 1.	Inschrijver garandeert dat Inschrijver de gevraagde artikelen en bijbehorende dienstverlening gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan leveren in de modellen, kleuren en kwaliteit zoals in deze aanbesteding is opgenomen.
Eis 2.	Inschrijver garandeert dat de artikelen en bijbehorende dienstverlening in alle opzichten voldoen aan de relevante eisen van de wet- en regelgeving, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.
Eis 3.	De aangeboden bedrijfskleding dient minimaal te voldoen aan onderstaande normen. De nummers 1 en 2 in de rangorde dienen dit aan te tonen door middel van het indienen van testrapporten, dan wel door middel van de bij de producten behorende formele Product Certificaten met bijbehorende normeringen. De van toepassing zijnde certificaten en testrapporten dienen binnen 10 kalenderdagen na voorlopige gunning te worden aangeleverd. De certificaten en testrapporten vallen binnen hun geldigheidstermijn en zijn afgegeven door een, door de overheid, erkende instelling.
Eis 4.	De bedrijfskleding dient te voldoen aan de volgende specifieke normen (meest recente versie), daar waar van toepassing: • EN ISO 13688/ EN 340 algemene eisen voor beschermende kleding (zijnde niet T shirts); • NEN-EN 342 / EN 14058 bescherming tegen koude en koele omstandigheden ◦ Minimaal luchtdoorlaatbaarheid klasse 1 en waterbestendigheid klasse 1. • NEN-EN 343 bescherming tegen neerslag ◦ Minimaal waterdichtheid klasse 1 en waterdampdoorlatendheid klasse 1. • ISO 14116 Beschermende kleding tegen hitte en vlammen/NEN-EN IEC 61482 beschermende kleding tegen elektrische vlamboog;
Eis 5.	Opdrachtnemer is aangesloten bij de branchevereniging Federatie Textielbeheer Nederland (FTN) of vergelijkbaar op Europees niveau.
Eis 6.	Maten zijn in overeenstemming met de EN 13402-maattabel. Indien blijkt dat in individuele gevallen de standaardmaat niet voldoet, treedt Opdrachtnemer met Opdrachtgever in overleg over de eventuele aanpassing. Combinaties in de maatvoering zijn mogelijk.
Eis 7.	Het is niet wenselijk om duidelijke of opvallende merklabeis zichtbaar te hebben aan de buitenzijde van de kleding.
Eis 8.	Voor zover geen nadere omschrijving aan te stellen eisen van de artikelen is gegeven, dient de te leveren bedrijfskleding bij normaal gebruik en normaal onderhoud, in ieder geval van professionele kwaliteit te zijn en minimaal aan de eisen van functionaliteit, deugdelijkheid, veiligheid, doelmatigheid en afwerking te voldoen.
Eis 9.	Van Inschrijver wordt de bedrijfskleding zoals afgegeven voor de was- en draagtesten en modeshow door Opdrachtgever achtergehouden ter verificatie met de eerste bestelling.
Eis 10.	De nummers 1 en 2 in de rangorde dienen uiterlijk 10 kalenderdagen na de voorlopige gunning een verklaring af te geven over de kleurechtheid van alle stoffen. De kleurechtheid dient minimaal te voldoen aan score 4 op de ISO 105 en een minimale score van 3-4 op de ISO 105-X12 in natte omstandigheden.
Eis 11.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een gestructureerde en geautomatiseerde registratie van klachtenafhandeling. Opdrachtgever stelt hiervoor de volgende minimale eisen: • Opdrachtnemer beschikt over een klantenservice die tenminste telefonisch en per e-mail beschikbaar is op werkdagen tussen 08.30 uur en 17.00 uur en hanteert één telefoonnummer en één e-mailadres voor klachten; • Opdrachtnemer garandeert een maximale responstijd van één (1) werkdag voor het beantwoorden van een vraag of het in behandeling nemen van een klacht. In geval van een klacht komt Opdrachtnemer binnen drie (3) werkdagen naar Opdrachtgever en degene die de klacht heeft ingediend met een passende oplossing.

Eis 12.	Opdrachtnemer heeft één vast contactpersoon (met een daaraan gekoppeld een vaste back-up). Deze contactpersoon dient één keer per kwartaal samen met Opdrachtgever een evaluatie over de algehele dienstverlening in te plannen. Onderwerpen van de evaluaties zijn onder andere: • Verloop van de samenwerking; • Successen en verbeterpunten; • Trends en innovaties; • Managementrapportage; • Actiepunten.
Eis 13.	Tijdens de implementatieperiode dient er frequenter overleg plaats te vinden. De eerste periode dient er minimaal wekelijks overleg/afstemming plaats te vinden na levering en nazorg van de eerste reguliere bestelling maandelijks. Na verloop van tijd zal dit overgaan naar het kwartaaloverleg zoals opgenomen in eis 12.
Eis 14.	Opdrachtnemer levert minimaal tweemaal per jaar onderstaande managementinformatie digitaal aan bij Paleis Het Loo. De rapportage dient, zonder meerkosten twee keer per jaar te worden aangeleverd, binnen 14 werkdagen nadat het nieuwe halfjaar is ingegaan en dient tenminste de volgende informatie te bevatten: • Order-/bestelstatus; • Maximale levertijd per artikel; • Aantallen (omzet-/afzetgegevens); • Prijs per stuk per artikel; • Aantal retour gestuurde artikelen inclusief de reden van retour; • Aantal te late leveringen inclusief de reden; • Overzicht van klachten en de wijze van afhandeling; • Het percentage van de leverbetrouwbaarheid per halfjaar; • Aanvullend het percentage per kwartaal per draaggroep; • Inkoopvolume van alle inkopen in betreffende halfjaar; • Cumulatie van ingekochte artikelen, per draaggroep, per halfjaar; • Facturatieoverzicht per draaggroep per maand; • Duurzaamheidsonderdelen (in ieder geval levensduurverlenging, hergebruik van grondstoffen, maatschappelijke zaken die zijn ondernomen met betrekking tot verduurzaming); • Klachtenrapportage. Op verzoek van Opdrachtgever kunnen gedurende het contract onderwerpen toegevoegd of verwijderd worden uit de managementrapportage.
Eis 15.	Opdrachtnemer stelt alle medewerkers die bedrijfskleding dragen in de gelegenheid om alle gevraagde artikelen te passen en proef te dragen. Opdrachtgever maakt een selectie van proefdragers (wordt later in het aanbestedingsproces aangeleverd). Het aanmeten, passen en proefdragen vindt plaats op locatie van Opdrachtgever. De bedrijfskleding dient te worden geleverd conform de vastgestelde maatvoering. Mocht tijdens een passessie blijken dat de kleding vermaakt moet worden, dan is Opdrachtnemer hiervoor verantwoordelijk. De kosten hiervoor zijn voor Opdrachtnemer.
Eis 16.	Opdrachtnemer handelt conform de AVG. Opdrachtnemer heeft alle noodzakelijke organisatorische, procedurele en technische (beveiligings)maatregelen genomen om het beschermen van persoonsgegevens te borgen op een wijze die voldoet aan Europese privacywetgeving en de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Daarnaast dient Opdrachtnemer na gunning de verwerkersovereenkomst te ondertekenen, zie Bijlage 3C.
Eis 17.	Ook dient Opdrachtnemer na gunning de Paleiscode voor een veilige en integere werkomgeving te ondertekenen, zie Bijlage 9.
Eis 18.	Opdrachtnemer dient de gegevens van Paleis Het Loo weer aan Paleis Het Loo ter beschikking te stellen als de Overeenkomst wordt beëindigd. Opdrachtnemer dient volledige medewerking te verlenen aan, en ondersteuning te bieden bij, het opstellen en het uitvoeren van een plan voor migratie van de gegevens.
Eis 19.	De bedrijfskleding dient te voldoen aan de in Bijlage 14 opgenomen voorschriften.
Eis 20.	Bijlage 14 is niet toegevoegd op TenderNed. Gegadigde kan deze bijlage opvragen door de geheimhoudingsverklaring (Bijlage 13) in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en als bericht via TenderNed toe te sturen. Zodra de getekende geheimhoudingsverklaring is ontvangen, zal de genoemde bijlage worden toegestuurd.

Eisen duurzaamheid

Eisen	Omschrijving
Eis 21.	Opdrachtnemer dient ten minste 5% van de opdrachtwaarde (excl. btw) in te zetten ten behoeve van social return. Na voorlopige gunning dient Opdrachtnemer een SROI-plan te schrijven van maximaal 2 pagina's. Dit geldt als startpunt tijdens het gesprek tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de invulling van social return verplichting.
Eis 22.	Opdrachtnemer levert uitsluitend kleding die vervaardigd zijn conform de onderstaande essentiële kernwaarden: • Vrije keuze van arbeid; • Geen discriminatie van werknemers; • Geen kinderarbeid; • Vrijheid van vakvereniging en recht op collectief onderhandelen; • Betaling van een acceptabel loon; • Geen excessieve werktijden; • Veilige en gezonde werkomstandigheden; • Een wettige arbeidsovereenkomst. Ten bewijze hiervan dient Inschrijver aan te tonen dat deze hierin zijn verantwoordelijkheid neemt door bijvoorbeeld een Fair Wear certificaat te overleggen of door middel van een toelichting aan te tonen te voldoen aan bovenstaande uitgangspunten. Opdrachtnemer dient deze bewijsvoering binnen 10 kalenderdagen na het ontvangen van de voorlopige gunningsbeslissing te kunnen overleggen.

Milieu eisen

Eisen	Omschrijving
Eis 23.	Inschrijver voldoet voor wat betreft de uitvoering van werkplaatsen, kantoren en terreinen evenals voor bedrijfsactiviteiten voor wat betreft opslag, werkzaamheden en afvalverwerking onverkort aan de door de internationale overheid gestelde voorwaarden krachtens de milieuwetgeving. Daarnaast dient De nummers 1 en 2 in de rangorde dienen uiterlijk 10 kalenderdagen na de voorlopige gunning een certificaat af te geven van haar ISO 14001 certificaat of vergelijkbaar.

Technische eisen

Eisen	Omschrijving
Eis 24.	De kleding is duurzaam, comfortabel en veilig. De volgende algemene technische eisen zijn op alle bedrijfskleding van toepassing: • Kleurvast; • Slijtvast; • Krimp- en vormvast (ook na veelvuldig wassen); • Ademend en anti-transpirant; • Sneldrogend; • Kreukvrij; • Machine wasbaar conform waslabel (met behoud van kleur en kwaliteit); • Bewegingsvrijheid (flexibele, soepele, rekbare stof); • Draagcomfort; • Representatief; • Goede pasvorm; • Blouses zijn niet doorschijnend; • Vergroot welzijn van dragers; goede pasvorm, trots en lekker in voelen, met plezier dragen.
Eis 25.	De kleding is in diverse maten (ook grote talle maten en lengtematen) en pasvormen (dames en heren, regular en slim fit) standaard te leveren. De bedrijfskleding wordt geleverd in de maten zoals opgenomen in Bijlage 5 .
Eis 26.	Voor medewerkers die buiten werken wordt zowel zomer- als winterkleding uitgegeven. Dit betreft een aantal artikelen zoals truien/vesten, broeken en jassen.
Eis 27.	Weeffouten mogen niet voorkomen in de materialen, geen gebruik van verschillende richtingen van één soort stof in een kledingstof. Dit in verband met verschillen na het wassen en de pasvorm.
Eis 28.	Bij het toepassen van ritsen mag geen roestvorming of een minder goede sluiting ontstaan.
Eis 29.	Stiksels (bijvoorbeeld bij aanbrengen van striping of kleurinzet stukken) mogen geen spanningen of trekkingen veroorzaken, ook niet na herhaaldelijk wassen/reinigen.
Eis 30.	Er mogen geen steekfouten in de stiksels voorkomen. Het stikwerk is van goede kwaliteit.
Eis 31.	De kledingstukken zijn voorzien van een registratiemiddel (verder 'label' genoemd), waarmee zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever zijn kleding kan identificeren. Elk artikel van bedrijfskleding is voorzien van een of meerdere labels en bevatten ten minste de volgende informatie: • De naam van de betreffende medewerker (m.u.v. van de uitwisselbare kleding); • Het CE en/of EN keurmerk; • Op het label staat tevens de tekst aangegeven: 'Label niet uit de kleding verwijderen'; • De maat van het kledingstuk; • Productiedatum. Nadere invulling van dit label zal na gunning met de Opdrachtnemer worden afgestemd.
Eis 32.	De labels kunnen op verzoek ook separaat geleverd worden i.v.m. inhuur tijdelijk personeel.
Eis 33.	Het label moet een levensduur hebben minimaal gelijk aan de technische levensduur van het kledingstuk. Teksten en/of afbeeldingen op het label blijven gedurende de gehele levensduur afleesbaar en zichtbaar. Met goed sluitende naden c.q. seals.
Eis 34.	Geen losse details (lussen) aan binnen- of buitenzijde waardoor kleding blijft haken of waarlangs de kleding schuurt.

Afdelingsspecifieke eisen – functionele kleding

Eis 35.	De functionele kleding is primair gericht op comfort en veiligheid en is praktisch. In onderstaande eisen zijn per groep het profiel en de specifieke eisen opgenomen. Voor alle functionele kleding geldt: • Functionele zakken / opbergmogelijkheden;
Eis 36.	Medewerkers Facilitaire Services, Vastgoed & Techniek en Collectie <u>Profiel:</u> Goed en praktisch gekleed, bewegingsvrijheid, comfort, binnen en buiten werkzaam, zakken etc. voor sleutels/hulpmiddelen. <u>Eisen inzake de bedrijfskleding:</u> • Breed assortiment / keuzevrijheid voor medewerkers uit verschillende kledingstukken, geschikt voor wisselende werkzaamheden en weersomstandigheden; • M.b.t. hoofddekseel: zonbescherming + lichte kleur.
Eis 37.	Tuindienst – Vaste medewerkers en vrijwilligers <u>Profiel:</u> Praktisch gekleed, veel bewegingsvrijheid, weer en wind, UV werendheid, veel buitenwerk, veel verschillende houdingen en rollen binnen deze groep, van bloemist tot hovenier. Er wordt voor de vrijwilligers tuindienst enkel bovenkleding verstrekt. Als kledingvoorschrift wordt gegeven dat de eigen onderkleding passend moet zijn bij de kleur en uitstraling van de bedrijfskleding. Vanuit bezoekersperspectief is er geen onderscheid tussen medewerkers en vrijwilligers in de uitstraling van de kleding. <u>Eisen inzake de bedrijfskleding:</u> • Breed assortiment / keuzevrijheid voor medewerkers uit verschillende kledingstukken, geschikt voor wisselende werkzaamheden en weersomstandigheden (zomer, winter, wind- en spatwaterdicht/waterafstotend); • UV-werend; • Soepele, lichte stof; • M.b.t. bovenkleding; i.v.m. veelvuldig bukken een iets langer achterpand; • M.b.t. broeken: meerdere functionele zakken; • M.b.t. jas: rits van 2 kanten; • M.b.t. polo's: lichte kleur is wenselijk (met name in de zomer); • M.b.t. tas vrijwilligers: regenbestendig. • M.b.t. regenpakken: moet gedurende een dag werken waterdicht blijven; • M.b.t. hoofddekseel: zonbescherming + lichte kleur, optioneel met nekflap.
Eis 38.	Medewerkers Bedrijfsrestaurant <u>Profiel:</u> Netjes, toegankelijk, benaderbaar, anders dan horeca, namelijk los van het werk, functioneel, diverse werkzaamheden. Gastvrouwrol voor interne bezoekers. <u>Eisen inzake de bedrijfskleding:</u> • D.m.v. keukenschort kunnen schakelen van front/restaurant naar keuken. • Verbinding kledinglijn met horeca medewerkers i.v.m. vervangings-/flex inzet.

Afdelingsspecifieke eisen – representatieve kleding

Eis 39.	Kleding van de representatieve bedrijfskleding is primair gericht op herkenbaarheid en representativiteit. In onderstaande eisen zijn per groep het profiel en de specifieke eisen opgenomen.
Eis 40.	Medewerkers Museale Schoonmaak (Facilitaire Services) <u>Profiel:</u> Netjes gekleed, bewegingsvrijheid, comfort, op verschillende locaties werkzaam. • M.b.t. blouse: getailleerd; • M.b.t. vest: te dragen over een blouse; • M.b.t. jas: waterdicht, capuchon in kraag, diverse afsluitbare zakken.
Eis 41.	Medewerkers en vrijwilligers Bezoekersservice (publieksbegeleiders, winkel-, kiosk-, pendel-, kassa- en servicemedewerkers, dutymanagers, eventmanagers) <u>Profiel vaste medewerkers, dutymanagers en eventmanagers:</u> Netjes, eerste visitekaartje, toegankelijk, benaderbaar, herkenbaar, veel onderweg en in beweging, functioneel (o.a. porto's), herkenbaar, mogelijk buiten in weer en wind, en mogelijk ook lang staan op dezelfde plek. <u>Profiel pendeldienst:</u> Netjes, benaderbaar, in lijn met medewerkers Paleis Het Loo, maar vanuit kosten/haalbaarheid een mix van bedrijfskleding en eigen kleding, eigen kleding wel in (kleur)lijn met bedrijfskleding Paleis Het Loo. Enkel buitenwerkzaamheden. <u>Profiel vrijwilligers:</u> Netjes, benaderbaar, in lijn met medewerkers Paleis Het Loo, maar vanuit kosten/haalbaarheid een mix van bedrijfskleding en eigen kleding, eigen kleding wel in (kleur)lijn met bedrijfskleding Paleis Het Loo. Vrijwilligers hebben en houden persoonlijke bedrijfskleding. Er wordt enkel bovenkleding verstrekt. Het kledingassortiment van deze groep sluit aan bij het standaardpakket bovenkleding van de medewerkers bezoekersservice. Als kledingvoorschrift wordt gegeven dat de eigen onderkleding passend moet zijn bij de standaardkleur en uitstraling van de bedrijfskleding. Buitenjassen zijn, vanwege het hoge parttimepercentage, onderling uitwisselbaar. Vanuit bezoekersperspectief is er geen onderscheid tussen medewerkers en vrijwilligers in de uitstraling van de kleding. • Vrijwilligers die werkzaam zijn binnen het cluster Bezoekersservice gaan gebruik maken van een uitwisselbare voorraad bedrijfskleding. Het gaat hier bijvoorbeeld om gidsen, de vrijwilligers in de winkel en de kiosk. Het kledingassortiment voor deze groep sluit aan bij het standaardpakket voor de servicemedewerkers en publieksbegeleiders. Er wordt enkel bovenkleding verstrekt. Als kledingvoorschrift wordt gegeven dat de eigen onderkleding passend moet zijn bij de standaardkleur en uitstraling van de bedrijfskleding. <u>Eisen inzake de bedrijfskleding:</u> • Breed assortiment / keuzevrijheid voor medewerkers uit verschillende kledingstukken, geschikt voor wisselende werkzaamheden en weersomstandigheden.

Afdelingsspecifieke eisen – functionele en representatieve kleding

Eis 42.	Medewerkers Veiligheidszaken – back en front <u>Profiel:</u> Netjes, toegankelijk, en ook wel autoriteit, hulpmiddelen/eisen vanuit functie, binnen en buiten, onderweg maar ook veel zitten. Het team Veiligheidszaken is verplicht het V-teken te dragen op bovenkleding. <u>Toelichting medewerkers veiligheidszaken</u> Ten opzichte van de medewerkers meldkamer zijn de security hosts iets formeler/netter gekleed, bijvoorbeeld d.m.v. een toevoeging in de vorm van een colbert of een accessoire. De kledinglijn van de security host is in lijn met de kledinglijn van de servicemedewerkers van de bezoekersservice. <u>Eisen inzake de bedrijfskleding:</u> • V-teken op alle bovenkleding • Opbergruimte d.m.v. belt o.i.d. voor porto e.d. (niet alleen borstzakken); • M.b.t. belt: voor pieper, sleutels, zaklamp, porto, telefoon e.d. • M.b.t. hoofddekseel: zonbescherming + lichte kleur, reflecterend.
Eis 43.	Medewerkers Horeca/keuken – back en front en horeca leidinggevenden <u>Profiel:</u> Casual, herkenbaar, benaderbaar, functioneel, passend bij het vak, meer luxe uitstraling, passend bij inrichting restaurantvleugel, functioneel, maar ook representatief, komen ook in de front. Herkenbaar als horeca lg, loopt/werkt ook mee, niet besmettelijk. Er wordt voor de medewerkers horeca/keuken enkel bovenkleding verstrekt. Als kledingvoorschrift wordt gegeven dat de eigen onderkleding passend moet zijn bij de kleur en uitstraling van de bedrijfskleding. Uitzondering hierop zijn een aantal medewerkers horeca (front) die werkzaam zijn bij zakelijke events / balzaal. Deze medewerkers krijgen een pantalon / nette broek. <u>Toelichting horeca/keukenmedewerkers</u> Er zijn twee bezoekersrestaurants; de Prins Hendrik Garage (PHG) en de Balzaal in de Restaurantvleugel. De uitstraling van de bediening in de restaurants verschilt van elkaar. In de PHG is de uitstraling informeel en wordt het buitengevoel benadrukt. In de Balzaal wordt het Paleisgevoel meer benadrukt. Dit ziet Opdrachtgever ook graag terug in de bedrijfskleding. Hierbij kan gekozen worden voor een basispakket, waarbij de blouse hetzelfde is, met een toevoeging voor de Balzaal/Restaurantvleugel, bijvoorbeeld een andere sloof en/of andere accessoires. Echter dient hierbij wel rekening gehouden te worden met uitwisselbaarheid op de dag. Hiermee wordt bedoeld dat er niet teveel toevoegingen bij de Balzaal/Restaurantvleugel dienen te zijn i.v.m. omkleedtijd. <u>Toelichting leidinggevenden horeca</u> Leidinggevenden van de horeca zijn herkenbaar door iets aanvullends op de kleding van de bediening, in de vorm van een colbert en/of accessoire. <u>Eisen inzake de bedrijfskleding:</u> • Verbinding met medewerkers bedrijfskantine; • M.b.t. koppel/belt: voor pinautomaat, bekertje met stofdoek en portemonnee; • M.b.t. koksbus: met 2 knopen, maar ook met enkele knoop.

Eisen inzake logo's

Eisen	Omschrijving
Eis 44.	De kleding waarop het logo van Paleis Het Loo moet worden aangebracht, is aangegeven in Bijlage 5 .
Eis 45.	Opdrachtnemer levert de logo's aan en voorziet de betreffende kleding van logo's.
Eis 46.	Het logo van Paleis Het Loo is goed zichtbaar geborduurd of bedrukt of een andere techniek.
Eis 47.	Opdrachtnemer dient de bedrijfskleding volgens wettelijke normen (waaronder de regels van de belastingdienst) te voorzien van het logo van Paleis Het Loo. In Bijlage 14 zijn afbeeldingen opgenomen van de betreffende logo's.
Eis 48.	Het logo dient te passen binnen de kleurstelling, zoals weergegeven in Bijlage 14 .
Eis 49.	Aangebrachte logo's dienen de volgende eigenschappen te bezitten: • Wasbestendig op basis van de onderhoudsvoorschriften van de betreffende bedrijfskleding; • Kleurecht; • Duurzaam bevestigd.
Eis 50.	In de werkwijze van het aanbrengen van het logo wordt Opdrachtnemer geacht haar kennis en kunde te gebruiken voor een passende methode, die de kleding niet beschadigt.
Eis 51.	Bij normaal gebruik (conform wasvoorschriften) gaan de logo's net zo lang mee als het kledingstuk. Indien dit niet het geval is en het logo is eerder versleten of van kleur veranderd, valt dit onder garantie en is Opdrachtnemer verplicht deze kosteloos te plaatsen / herstellen.

Eisen voorraad, levering, garantie en retourname

Eisen	Omschrijving
Eis 52.	De voorraad wordt geminimaliseerd en waar mogelijk bij Opdrachtnemer belegd. Paleis Het Loo houdt voldoende uitwisselbare voorraad beschikbaar voor inhuur- en vakantiekrachten en vrijwilligers op Paleis Het Loo.
Eis 53.	Opdrachtnemer dient voor de bestelde bedrijfskleding de volgende standaard levertijden te hanteren. • De eerste (bulk)levering: maximaal 6 weken na bestelling; • Voorraadartikelen: maximaal 1 week; • Kleding, inclusief het aanbrengen van logo's, indien het geen voorraadartikel is: maximaal 4 weken. • Niet standaard artikelen: maximaal 6 weken. • Spoedlevering dient mogelijk te zijn (in afstemming tussen beide partijen).
Eis 54.	Voor kleding die moet worden vermaakt geldt een extra levertijd van maximaal 2 weken bovenop de standaard levertijd zoals aangegeven in eis 53 .
Eis 55.	Opdrachtnemer dient artikelen af te leveren op onderstaand adres. Leveringen dienen op doordeweekse dagen tussen 08:30 uur en 16:30 uur te worden afgeleverd. • Paleis Het Loo, Koninklijk park 1, Apeldoorn. Na gunning wordt dit verder afgestemd.
Eis 56.	Opdrachtnemer verstrekt bij iedere levering een (digitale) pakbon met daarop: • Inhoud; aantal; • Persoonsnaam voor wie de kleding is bedoeld.
Eis 57.	Opdrachtnemer garandeert 97% van de gevraagde artikelen conform de levertermijn te leveren.
Eis 58.	Bij levering wordt de verpakking en het geleverde gecontroleerd en goedgekeurd door Paleis Het Loo. Indien niet akkoord gaat e.e.a. retour op kosten van Opdrachtnemer.
Eis 59.	Alle bedrijfskleding dient een garantietermijn te hebben van minimaal 50 wasbeurten. Voor jassen geldt een garantietermijn van minimaal 1 jaar.
Eis 60.	Indien Opdrachtnemer van mening is dat geen beroep kan worden gedaan op de garantiebepalingen, omdat een gebrek niet zou behoren tot de gegarandeerde eigenschappen of aan de gebruiker verwijtbaar zou zijn, rust de bewijslast in deze bij Opdrachtnemer.
Eis 61.	Gedurende de garantietermijn zijn alle, aan de garantie gerelateerde, kosten (inclusief verzending, evt. verblijfs- en reiskosten) voor rekening van de Opdrachtnemer.

Eis 62.	De garantie houdt in dat bij kleine gebreken de gebreken worden verholpen. Bij grote gebreken wordt het desbetreffende kledingstuk of de bestelde batch in zijn geheel kosteloos vervangen. Partijen gaan voor ondertekening van de overeenkomst in overleg om te bepalen wat een milde en wat een groot gebrek is. Opdrachtnemer zal bij gebreken aan de bedrijfskleding eerst met medewerkers zelf kijken of er beroep gedaan kan worden op de afgesproken garantie met Opdrachtnemer.
Eis 63.	De garantietermijn laat, ook na afloop daarvan, onverlet het bepaalde omtrent aansprakelijkheid in het algemene recht en in deze opdracht.
Eis 64.	Indien Opdrachtnemer een langere garantietermijn hanteert / opgeeft dan door Paleis Het Loo minimaal geëist is, gelden alle garantie-eisen over die opgegeven periode.
Eis 65.	Indien een artikel aantoonbaar niet meer leverbaar is, zorgt Opdrachtnemer tegen hetzelfde tarief voor een vervangend artikel dat minimaal gelijkwaardig is. Opdrachtnemer neemt hierin proactief actie en stemt dit af met Paleis Het Loo. Hierbij kan gelden dat dit vervangende artikel door Opdrachtgever, indien nodig middels een draagtest, goedgekeurd moet worden. De kosten van deze draagtest zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Als eenmaal is vastgesteld dat het vervangende artikel gelijkwaardig is aan het niet meer te leveren artikel en voldoet aan de in onderhavige aanbesteding gestelde eisen, dan wordt het vervangende artikel in het kledingassortiment opgenomen. De levertijd van het vervangend artikel mag niet langer zijn dan de standaard levertijd(en) zoals in dit Programma van Eisen is opgenomen.
Eis 66.	Opdrachtgever meldt retour bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verwerkt retour en regelt het ophalen van de betreffende artikelen. Opdrachtnemer rekent geen extra kosten aan de retourname. Dit geldt ook voor kleding met een logo.

Eisen bestelproces

Eisen	Omschrijving
Eis 67.	Opdrachtnemer dient een voor Opdrachtgever geschikt digitaal beheer- en bestelsysteem in te richten, passend bij de inrichting van de organisatie en wensen van Opdrachtgever: Er wordt een afgeschermd Paleis Het Loo omgeving ingericht. Medewerkers hebben een persoonlijk account waarmee zij zelf online kleding kunnen bestellen volgens het vastgestelde assortiment voor de gebruikersgroep. Andere artikelen zijn door de betreffende medewerker niet te bestellen. Budgetten per medewerker zijn instelbaar. Overschrijding van het vastgestelde budget is niet mogelijk. Een extra aanvraag kan online ingediend worden wanneer de bestellimiet is bereikt. Deze melding wordt ontvangen en goedgekeurd (of afgekeurd) door leidinggevende in het systeem.
Eis 68.	De webshop van Opdrachtnemer is voorzien van foto's van de kledingstukken vanuit verschillende perspectieven.
Eis 69.	Het bestelsysteem houdt een budget bij op medewerkersniveau. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om het budget op medewerker-niveau of op functiegroep-niveau te beperken.
Eis 70.	Opdrachtnemer dient verpakkingsmateriaal éénmaal in de maand op te halen bij Opdrachtgever.
Eis 71.	Opdrachtnemer dient ten behoeve van de leidinggevendenden van Paleis Het Loo een eigen profielpagina in te richten. Deze profielpagina biedt de mogelijkheid tot: • Inzicht in het orderproces (bestellingen en leveringen); • Inzicht in gegevens (en mutaties) van kledingdragers; • Inzicht in kledingassortiment, inclusief alle mutaties in de kledingpakketten; • Inzicht in managementrapportages, op basis van ten minste: ○ Totaalrapportage alle draaggroepen; ○ Rapportage per draaggroep; ○ omzet-/afzetgegevens per draaggroep; ○ omzet-/afzetgegevens per artikel; ○ omzet-/afzetgegevens per artikel per medewerker; ○ omzet-/afzetgegevens per medewerker; ○ aantal retouren per medewerker incl. reden en oplossing.
Eis 72.	Opdrachtnemer garandeert ten aanzien van de systeemveiligheid het volgende: • Het bestelsysteem (webshop) is beveiligd (https://), en de back-up procedure in het kader van calamiteiten en dataverlies is goed ingericht. • De eigendomsrechten op het door de Opdrachtnemer in te voeren persoonsgebonden gegevensbestand berusten bij Opdrachtgever. • Het beheer van de gegevens, mutaties (verandering functie etc.) is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer op basis van informatie die door Paleis Het Loo wordt doorgegeven.
Eis 73.	Het bestelsysteem biedt tevens de mogelijkheid om aanmeldingen te doen voor de passessies. Opdrachtnemer biedt hiervoor vanaf aanvang van de Overeenkomst een communicatiemiddel in de vorm van bijvoorbeeld een online inschrijfformulier aan waarop kledingdragers kunnen inschrijven voor één van de passessies.
Eis 74.	Opdrachtnemer verklaart dat Opdrachtgever vanaf inwerkingtreden van de Overeenkomst bedrijfskleding kan bestellen via het online bestelsysteem (webshop). Dit betekent dat het online bestelsysteem (webshop) uiterlijk 1 april 2022 klaar moet zijn voor het plaatsen van bestellingen. De eerste bestelling wordt separaat met Opdrachtnemer besproken.
Eis 75.	Opdrachtnemer is in staat Opdrachtgever te ontzorgen in het gebruik van het online bestelsysteem, geeft de medewerkers een introductie in het bestelsysteem en stelt een digitale handleiding beschikbaar op de inlogpagina.

Eisen was-, onderhoud- en reparatieproces

Eisen	Omschrijving
Eis 76.	De bedrijfskleding moet worden voorzien van een wasvoorschrift. Het wasvoorschrift impliceert dat de bedrijfskleding maatvast, kleurvast en de oorspronkelijke eigenschappen behoudt, ook na diverse was/reinigingsbeurten (ook bij gecombineerde stoffen) gedurende de levensduur van het product indien wordt voldaan aan de wasvoorschriften. De nummers 1 en 2 in de rangorde dienen binnen 10 kalenderdagen na de voorlopige gunning een krimptolerantie van de aangeboden bedrijfskleding aan te leveren. De vereiste wijze van reiniging is middels gebruikelijke pictogrammen aangegeven op het label in de kleding.
Eis 77.	Opdrachtnemer levert na gunning een volledige instructie in het Nederlands van elk kledingstuk. Dit betreft minimaal: • Gebruikershandleiding; • Onderhoudsvoorschriften / Reiniging/bewassing, nabehandeling (wijze en frequentie van eventueel impregneren) en droging.
Eis 78.	De bedrijfskleding wordt gewassen in een nog te bepalen wasserij. De aangeboden bedrijfskleding moet geschikt zijn voor wassen in de wasserij. De kleding moet op 60 graden gewassen kunnen worden en gedroogd kunnen worden. De kleding van onder andere de vrijwilligers wordt door deze medewerkers zelf gewassen conform wasvoorschriften.
Eis 79.	Onderhoud en registratie dient in eigen beheer door Opdrachtgever te worden uitgevoerd.
Eis 80.	Reinigingsmiddelen die voor het reinigen van de bedrijfskleding vereist zijn, moeten vallen onder de categorieën van gebruikelijke professionele reinigingsmiddelen die vrij in de handel verkrijgbaar zijn.
Eis 81.	Opdrachtnemer geeft in geval van reparatie vooraf inzicht in de kosten die gemaakt worden voor reparatie, uren, materieel, transport en vervanging van het volledige artikel. Opdrachtnemer maakt de keuze om te gaan voor de reparatie of vervanging.
Eis 82.	Indien Opdrachtnemer een gewijzigd type uitbrengt, zal deze enkel na overleg en toestemming geleverd mogen worden.
Eis 83.	Opdrachtnemer garandeert de bereikbaarheid, voor melding van reparatie en van het servicepunt gedurende werkdagen tijdens kantooruren van 08:30 tot 16:30 uur.