

Programma van Eisen

Bedrijfskleding Representatief

15 februari 2024
Kenmerk 2024FH090
Versie 0.1

Bronversie Format A-302 v20221222

Inhoud

1.1	Eisen aan de Fit & Feel sessie	3
1.2	Eisen aan product en kwaliteit	3
1.3	Eisen aan huisstijl	4
1.4	Eisen aan de levering	4
1.5	Eisen aan de passessies	5
1.6	Eisen aan de re conditionering	6
1.7	Eisen aan de webshop	7
1.8	Eisen aan privacy	7
1.9	Eisen aan communicatie	7
1.10	Rapportage en evaluatie	8
1.11	Social Return & MVOI	8
1.12	Indexering	8
1.13	Facturatie	9
1.14	Commerciële eisen	9
1.15	Eisen voor overdracht bij eindiging overeenkomst	9

Programma van Eisen

In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht worden gesteld. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de opdracht.

1.1 Eisen aan de Fit & Feel sessie

- Eis 1. Alle artikelen worden tentoongesteld op een paspop of een vergelijkbaar presentatiemedium (maat L). Daarnaast hangt u de kleding op aan een kledingrek zodat de groep kledinggebruikers de kleding ter plaatse kan passen in de gehele maatrange (zie Gunningscriterium 3: Kwaliteit – Fit & Feel).
- Eis 2. De kledingstukken dienen anoniem te beoordelen te zijn. Verwijzingen mogen daarom niet op de artikelen aanwezig zijn.
- Eis 3. Inschrijver gaat ermee akkoord dat de geleverde samples ook daadwerkelijk de te leveren producten zijn na definitieve gunning
- Eis 4. De Inschrijver die voor definitieve gunning in aanmerking komt, gaat ermee akkoord dat de ter beschikking gestelde samples t.b.v. fit & feel in bezit blijven van opdrachtgever. Dit gaat alleen om de set op de paspop/presentatiemedium. De kosten hiervan zijn voor de Inschrijver.
- Eis 5. Inschrijver gaat ermee akkoord dat samples gebruikt worden om geleverde kledingstukken mee te vergelijken (referentiesample) gedurende de contractperiode.

1.2 Eisen aan product en kwaliteit

- Eis 6. Alle door u aangeboden artikelen voldoen en blijven gedurende de looptijd van het contract voldoen aan de Europese en Nederlandse wetgeving en richtlijnen.
- Eis 7. Inschrijver garandeert dat alle kledinggebruikers, ongeacht hun geslacht, maat of lichaamsbouw worden voorzien van de benodigde artikelen voor een goede uitvoering van de werkzaamheden. De pasvorm mag geen gevaar opleveren of de uitoefening van de werkzaamheden belemmeren.
- Eis 8. Inschrijver garandeert dat alle kledinggebruikers, ongeacht hun geslacht, maat of lichaamsbouw worden voorzien van de benodigde artikelen voor een representatieve uitstraling en comfortabele fit.
- Eis 9. Inschrijver garandeert goede kwaliteit van de geleverde artikelen gedurende de looptijd van het contract op het gebied van model en uitstraling, kleuren, materiaalkeuze, draagcomfort, logo's, etikettering, e.v.
- Eis 10. Voor alle artikelen die door een functiegroep en / of afdeling gedragen worden, geldt dat de afzonderlijke artikelen op elkaar afgestemd zijn, zodat het totaal van de artikelen er verzorgd uitziet en oogt als één geheel.

1.3 Eisen aan huisstijl

Eis 11. De visuele uitgangspunten van de representatieve kleding van de Gemeente Utrecht moeten voldoen aan de richtlijnen in document Modelboek representatieve kleding.

Eis 12. De visuele uitgangspunten van de representatieve kleding voldoen aan de huisstijl van de gemeente Utrecht. De gemeente behoudt zich het recht voor om de huisstijl gedurende de overeenkomst tussentijds aan te passen. De kleurstelling is:

- Donkerblauw pinpoint (kostuum) en lichtblauw (overhemden) voor de representatieve kleding
 - o Voor afdelingen M&O, PBZ en VGE met ton-sur-ton logo's;
 - o Voor afdeling Stadsbedrijven (IMH, W&S en BV) een rood logo op de borst
- Zwart (kostuum) en wit (overhemden) voor de representatieve kleding
 - o Voor afdeling M&O beveiliging met ton-sur-ton logo's en het bekende beveiligingslogo ('V');
- Alle kleding wordt na bestelling door u binnen de kostprijs van de artikelen voorzien van het door de gemeente verstrekte logo.
- Het aangebrachte logo moet geschikt zijn voor het beoogde gebruik van de kleding, bestand zijn tegen de beoogde reiniging (machine was of industrieel was proces) en volgens de verwachte levensduur voldoen aan de eisen.
- De op te brengen logo's dienen conform de belastingwetgeving en veiligheidsnormen te worden aangebracht. Deze hebben samen een oppervlakte van ten minste 70 cm² per kledingstuk. De oppervlakte dient berekend te worden met een denkbeeldige rechthoek om de uiterste punten van het logo. Tijdens de implementatiefase worden hier afspraken over gemaakt. De specifieke verwijzing wordt vermeld in het Modelboek Representatief.
- De opmaak van de gemeente Utrecht logo's vindt u op de huisstijl website:
<https://huisstijl.utrecht.nl/>

1.4 Eisen aan de levering

Eis 13. Gedurende de looptijd van het contract levert u voor elke medewerker (per functiegroep) een veilig, comfortabel en representatief kledingpakket. Het kledingpakket bevat de van toepassing zijnde bedrijfskleding (zoals benoemd in het modelboek) geschikt voor het beoogde doel en de werkzaamheden van de gebruiker (zie bijlage Functiegroepen).

Eis 14. Gedurende de looptijd van het contract kunnen de gemeente en Inschrijver in overleg de samenstelling van het kledingpakket behorende bij een bepaalde functiegroep wijzigen.

Eis 15. Het is Inschrijver niet toegestaan om gedurende de looptijd van het contract eigenhandig wijzigingen aan te brengen in het aangeboden kledingpakket. Wanneer Inschrijver door overmacht toch genoodzaakt is wijzigingen in het kledingpakket aan te brengen, stelt Inschrijver direct de gemeente op de hoogte. De gemeente dient altijd vooraf schriftelijk

goedkeuring te geven voor aanpassing(en) en/of wijziging(en) in het kledingpakket voordat deze aanpassingen of wijzigingen worden doorgevoerd en artikelen worden geleverd.

- Eis 16. Bestellingen worden alleen in behandeling genomen, nadat u een digitale bestelling heeft ontvangen via de webshop.
- Eis 17. Inschrijver hanteert geen minimale orderwaarde of ordergrootte.
- Eis 18. Inschrijver hanteert een levertijd van maximaal vijf (5) werkdagen voor standaardartikelen.
- Eis 19. Inschrijver hanteert een levertijd van maximaal tien (10) weken na opmeten van de kledinggebruiker voor maatforce artikelen.
- Eis 20. Maatforce artikelen moeten vooraf worden goedgekeurd door Opdrachtgever.
- Eis 21. Inschrijver hanteert een levertijd van maximaal twee (2) weken na ontvangst voor artikelen die vermaakt en/of gerepareerd worden.
- Eis 22. Indien een artikel incidenteel niet binnen de afgesproken termijn leverbaar is, informeert Inschrijver de gemeente binnen 24 uur na het plaatsen van de bestelling over de datum van de nalevering. Inschrijver informeert de gemeente over de voortgang van de achtergestelde levering.
- Eis 23. Indien de levertijd van het artikel meer dan 10 kalenderdagen boven op de reguliere levertijd bedraagt, dan geeft Inschrijver de reden aan en biedt Inschrijver een door de gemeente vooraf goedgekeurd en geschikt alternatief. Wanneer Inschrijver niet in staat is een geschikt alternatief te leveren, heeft de gemeente het recht een alternatief bij een andere leverancier/ buiten de overeenkomst te bestellen. De kosten hiervan worden doorberekend aan Inschrijver.
- Eis 24. Inschrijver levert alle bestellingen, inclusief retouren, ongeacht de ordergrootte zonder order- en/of bezorgkosten DDP (Delivered Duty Paid, conform Incoterms 2010) af op het door de gemeente aangegeven afleveradressen en aflevertijden.
- Eis 25. Deelleveringen zijn toegestaan. Wel draagt Inschrijver zorg voor een optimale verhouding tussen het aantal transportbewegingen en het aantal aflevermomenten en afleveradressen.
- Eis 26. Inschrijver garandeert dat alle te leveren artikelen bij levering in goede staat zijn.
- Eis 27. De gemeente hanteert een retourbeleid van 30 kalenderdagen. Aangemelde retouren dienen binnen 5 werkdagen opgehaald te worden.
- Eis 28. De gemeente heeft geen verplichting tot het afnemen van restvoorraad aan het einde van de looptijd van het contract.

1.5 Eisen aan de passessies

- Eis 29. Na een passessie dienen de vastgelegde maten per persoon als default in de webshop opgenomen te worden, voordat de webshop in gebruik wordt genomen.
- Eis 30. Inschrijver dient per medewerker en per artikel de juiste laatst bekende (maat) gegevens te registreren. U bent te allen tijde verantwoordelijk voor de juistheid van dit bestand.
- Eis 31. De passessies worden als uitgangspunt altijd door dezelfde vakkundig persoon uitgevoerd.

- Eis 32. Bij de start van de opdracht dienen alle medewerkers deel te nemen aan een passessie. Hier zijn geen kosten aan verbonden.
- Eis 33. Nieuwe medewerkers kunnen op afspraak langs bij Inschrijver voor het opmeten. Ook hier zijn geen kosten aan verbonden. Na afloop van dit eerste bezoek ontvangt de nieuwe medewerker direct het basispakket uniformkleding.
- Eis 34. Inschrijver biedt de gemeente binnen de kostprijs van de artikelen de mogelijkheid van ten minste vier (4) passessies per jaar aan (bij aanvang van de raamovereenkomst en aan de start van ieder kwartaal). Gebruikers kunnen zichzelf aanmelden voor (één van) de passessie(s).

1.6 Eisen aan de re-conditionering

- Eis 35. Inschrijver moet de aangeboden kleding reinigen volgens de in het artikel vermelde of bijgevoegde wasvoorschriften van de fabrikant.
- Eis 36. Reiniging mag geen negatieve invloed hebben op de functionele eigenschappen, vormstabiliteit, normeringen en kleur van de artikelen.
- Eis 37. Indien artikelen niet meer voldoen aan de eisen na de kwaliteitscontrole, dan dient Inschrijver het artikel uit de circulatie te halen en duurzaam te recyclen conform plan van aanpak ingediend bij gunningscriterium Dienstverlening. Ten behoeve van het retour nemen, organiseert u een gedegen retourstroom waarbij het voor ons makkelijk is om bedrijfskleding in te leveren.
- Eis 38. Inschrijver gaat tot uiterste om kleding opnieuw in circulatie te brengen (conform plan van aanpak ingediend bij gunningscriterium 2 "Dienstverlening") en rapporteert hier maandelijks over.
- Eis 39. Inschrijver volgt de regels van de nieuwe UPV wet: [UPV textiel - Afval Circulair](#)
- Eis 40. De kleding moet te reinigen zijn in overeenstemming met de instructie van de fabrikant. Het aantal reinigingscycli dat de kleding moet kunnen ondergaan is in relatie tot het beoogde gebruik en representativiteit van de kleding.
- Eis 41. Bedrijfskleding die kapot, versleten of niet meer toereikend zijn, dienen gedurende de overeenkomst door u retour genomen te worden.
- Eis 42. U garandeert dat er bij alle retour genomen bedrijfskleding wordt gezorgd voor een vertrouwelijke verwerking zodat onze bedrijfskleding nooit met ons logo buiten onze organisatie wordt gebruikt. Eventuele inzamelmiddelen worden door u verstrekt.
- Eis 43. Het aantal reinigingscycli dat de kleding moet kunnen ondergaan is in relatie tot het beoogde gebruik en representativiteit van de kleding.
- Eis 44. Inschrijver dient de aangeboden kleding te repareren indien nodig.
- Eis 45. Inschrijver houdt te allen tijde bij het vermaken en repareren van artikelen rekening met de veiligheidsaspecten en de EN Normering. Deze blijven intact na het repareren van artikelen.

1.7 Eisen aan de webshop

Eis 46. Inschrijver draagt zorg voor een gebruiksvriendelijk internetbestelsysteem (webshop).

Eis 47. Inschrijver draagt zorg voor een digitoegankelijke webshop conform de eisen van DigiToegankelijkheid van de overheid

<https://www.digitoegankelijk.nl/onderwerpen/themas/eenvoudige-uitleg>

1.8 Eisen aan privacy

Eis 48. Inschrijver leeft de Wet Bescherming Persoonsgegevens na, omdat er met privacygevoelige informatie wordt gewerkt. Deze informatie is voor derden op geen enkele wijze toegankelijk zonder voorafgaand expliciet verleende toestemming van de gemeente.

Eis 49. Inschrijver gaat akkoord met het document AVG Verwerkersovereenkomst model VNG 2019, welke als bijlage aan de overeenkomst is toegevoegd.

1.9 Eisen aan communicatie

Eis 50. Uw organisatie heeft een vaste centrale contactpersoon voor de gemeente beschikbaar. Deze persoon dient als eerste aanspreekpunt voor de gemeente en is tijdens kantooruren telefonisch en per mail goed bereikbaar. Wanneer de vaste contactpersoon wijzigt, stelt u hiervan de gemeente vooraf op de hoogte. Daarnaast heeft u een vaste vervangend contactpersoon voor de gemeente beschikbaar.

Eis 51. Inschrijver beschikt over een klantenservice, die tenminste telefonisch (geen betaalde informatienummers) en per e-mail bereikbaar is op werkdagen van 09.00 uur tot 17.00 uur. Deze klantenservice dient te beschikken over voldoende capaciteit, faciliteiten en bevoegdheden om ook daadwerkelijk klachten af te kunnen handelen, informatie te kunnen verstrekken over bijvoorbeeld aanvullende dienstverlening, etc.

Eis 52. Inschrijver draagt zorg voor een gestructureerde en geautomatiseerde registratie van klachtenafhandeling. De gemeente stelt hiervoor de volgende minimale eisen:

- Inschrijver hanteert 1 telefoonnummer en/of mailadres voor klachten;
- Klachten worden geregistreerd (via webshop ondersteund door fysieke zending/ beeldmateriaal beeldmateriaal) en gecategoriseerd;
- De geregistreerde klachten worden iedere maand aan de contractbeheerder van de gemeente ter beschikking gesteld, alsmede de gekozen oplossing c.q. afwikkeling van de klacht;
- Inschrijver garandeert een maximale responstijd van 1 werkdag voor het beantwoorden van een vraag of het in behandeling nemen van een klacht. In geval van een klacht komt Inschrijver binnen 3 werkdagen naar de gemeente en degene die de klacht heeft ingediend met een passende oplossing.

1.10 Rapportage en evaluatie

- Eis 53. Inschrijver levert op verzoek van de gemeente managementrapportages aan. De gemeente en Inschrijver bepalen na de voorlopige gunning in overleg de inhoud en de frequentie van de managementrapportages.
- Eis 54. Tenminste twee (2) keer per jaar wordt een evaluatiegesprek gevoerd tussen uw vaste centrale contactpersoon en de contractmanager van de gemeente. De gemeente en Inschrijver bepalen na de voorlopige gunning in overleg de inhoud en de frequentie van het evaluatiegesprek.

1.11 Social Return & MVOI

- Eis 55. Inschrijver conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document Handleiding Social Return. Voor deze overeenkomst geldt een in te zetten percentage Social Return van 5%.
- Eis 56. De in te zetten waarde aan Social Return wordt per kwartaal bijgesteld op basis van de werkelijke cumulatieve waarde van alle nadere opdrachten die op basis van de raamovereenkomst aan u verstrekt worden.
- Eis 57. De in te zetten waarde aan Social Return wordt bepaald op basis van de werkelijke waarde van de opdracht. Dus inclusief eventuele aanvullende opdrachten (zoals meerwerk, opties of wijzigingen op de opdracht).
- Eis 58. Inschrijver voldoet aan de milieuzonering voor gemotoriseerde voertuigen die de gemeente hanteert. Zie voor de meest recente informatie: www.utrecht.nl/milieuzone.
- Eis 59. Voor het vervoer van de artikelen naar de locatie van de gemeente dient binnen Nederland gebruik gemaakt te worden van voertuigen welke ten minste aan de Euro –VI (voertuigen zwaarder dan 3.500 kg) of Euro-6 norm (voertuigen lichter dan 3.500 kg) voldoen.
- Eis 60. Inschrijver garandeert dat deze zich gedurende de looptijd van de overeenkomst in zal spannen om schending van de internationale sociale normen te voorkomen. De fundamentele arbeidsnormen van de Internationale Arbeidsorganisatie (ILO) zijn vastgelegd in de conventies:
- Inzake afschaffing van dwangarbeid en slavernij (29, 105);
 - Inzake vrijwaring van discriminatie op het werk en in beroep (100, 111);
 - Inzake afschaffing van kinderarbeid (138, 182);
 - Inzake de vrijheid van vakvereniging en recht op collectief onderhandelen (87, 98).
 - De mensenrechten uit de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens (UVRM) en uitwerkingen daarvan in bindende verdragen (zoals BuPo en Esocul) die arbeids- en bedrijfsrelevant zijn. Er wordt geen verdere toespitsing gemaakt.

1.12 Indexering

- Eis 61. Eén maal per jaar kunnen de eenheidsprijzen waarmee u heeft ingeschreven geïndexeerd worden. Dit kan voor het eerst plaatsvinden op 1 februari 2025.
- Eis 62. Het te hanteren indexeringspercentage, afgerond op twee decimalen, komt als volgt tot stand:
(indexcijfer nieuw – indexcijfer oud) / indexcijfer oud * 100

Voor het vaststellen van het indexeringspercentages wordt gehanteerd:

CBS Producentenprijzen (PPI) 2015=100/ Totaal afzetprijzen/ 14 Kleding.

Voor de indexcijfers geldt:

Indexcijfer oud: december voorgaande jaar –1 (bijvoorbeeld, voor de eerste indexatiemogelijkheid is dat december 2024)

Indexcijfer nieuw: december voorgaande jaar (bijvoorbeeld, voor de eerste indexatiemogelijkheid is dat december 2025)

- Eis 63. Uw voornemen voor prijsverhoging wordt minimaal vier weken voor de ingangsdatum bekend gemaakt aan de contractmanager van de gemeente Utrecht. Gewijzigde prijzen en tarieven gaan pas in na toestemming van de gemeente Utrecht.

1.13 Facturatie

- Eis 64. Facturatie vindt plaats volgens artikel 18 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018.
- Eis 65. In afwijking op artikel 18.2 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018 geldt dat voor deze opdracht uitsluitend e-facturering is toegestaan.
- Eis 66. Er mag maar één bestelnummer op de factuur vermeld worden. Facturen waar meerdere bestelnummers op vermeld staan kunnen niet in behandeling genomen worden.
- Eis 67. In aanvulling op artikel 18.1 vermeldt u op de factuur tevens:
- Afdelingsnaam en naam besteller en/of opdrachtgever;
 - Het afleveradres (het adres waar de leveringen hebben plaatsgevonden);

1.14 Commerciële eisen

- Eis 68. De kostenopbouw vindt plaats conform het in document 'Prijsinvulformulier' beschreven schema.
- Eis 69. Het totaalbedrag van uw inschrijving is vast en inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, overhead, reis- en andere kosten.

1.15 Eisen voor overdracht bij eindiging overeenkomst

- Eis 70. Als de raamovereenkomst afloopt doet u alles dat nodig is om te borgen dat een nieuwe Inschrijver, de gemeente en/of andere betrokken derden aansluitend en zonder onderbreking van de bedrijfsprocessen van de gemeente (onderdelen van) de opdracht kan overnemen en uitvoeren. Hiervoor brengt u geen additionele kosten in rekening.
- Eis 71. Inschrijver stelt 2 maanden voordat de overeenkomst afloopt een overdrachtdossier op. Daarin is opgenomen welke werkzaamheden moeten worden verricht ter voorbereiding van de overdracht bij beëindiging van de overeenkomst.

Eis 72. Inschrijver voert in ieder geval de onderstaande maatregelen uit:

- Het overdragen van opgeslagen gegevens of opgestelde en aanvullende documenten die deel uitmaken van de opdracht;
- Het overdragen van materialen/instrumenten/middelen van de gemeente die u tijdelijk in uw bezit heeft gehad bij de uitvoering van de overeenkomst;
- Het vernietigen van gegevens waarvoor de gemeente verantwoordelijk is (tegen een bewijs van afgifte van de vernietiging);
- Het technisch of functioneel ontmantelen van de webshop.

Eis 73. Inschrijver is ervan op de hoogte dat de gemeente het dossier dat alle informatie bevat voor een constructieve overdracht kosteloos geheel of gedeeltelijk kan overdragen aan de nieuwe contractpartner.