

Programma van Eisen

Uniformkleding BOA en Toezichthouder

Perceel 1: Uniformkleding BOA, Toezichthouder en schoenen
Perceel 2: Veiligheidsvesten en hoezen

25 januari 2024
Kenmerk 2024VTH89

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	6
1.8	Eisen aan privacy	7
1.9	Eisen aan communicatie	7
1.10	Rapportage en evaluatie	7
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 naar uw organisatie 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. 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, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend:
 - Warenwetbesluit persoonlijke beschermingsmiddelen 2018;
 - Verordening (EU) 2016/425 persoonlijke beschermingsmiddelen.
- 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.
- Eis 11. De Inschrijver conformeert zich aan eventuele door de VNG doorgevoerde wijzigingen aan het BOA uniform.
- Eis 12. De Inschrijver conformeert zich aan een eventueel door de VNG ontwikkeld model uniform voor de Toezichthouder.
- Eis 13. De medewerkers van de afdeling Toezicht & Handhaving Openbare Ruimte werken 24/7 in uniform buiten op straat en bewegen zich in verschillende weersomstandigheden. Alle geleverde kleding, beschermingsmiddelen en schoenen moet voldoende bescherming bieden bij en tegen ongevallen en in alle weersomstandigheden.

1.3 Eisen aan huisstijl

- Eis 14. De visuele uitgangspunten van de kleding van de BOA's en Toezichthouders van VTH moeten voldoen aan de richtlijnen in document Modelboek uniformkleding, schoenen en veiligheidsvest Toezicht & Handhaving Openbare Ruimte (Bijlage XX).

1.4 Eisen aan de levering

- Eis 15. 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, PBM's en schoenen (zoals benoemd in het modelboek) geschikt voor het beoogde doel en de werkzaamheden van de gebruiker (zie bijlage XX Functiegroepen).
- Eis 16. 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 17. 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 18. Bestellingen worden alleen in behandeling genomen, nadat u een digitale bestelling heeft ontvangen via de webshop.
- Eis 19. Inschrijver hanteert geen minimale orderwaarde of ordergrootte.
- Eis 20. Inschrijver hanteert een levertijd van maximaal vijf (5) werkdagen voor standaardartikelen.
- Eis 21. Inschrijver hanteert een levertijd van maximaal tien (10) weken na opmeten van de kledinggebruiker voor maatforce artikelen.
- Eis 22. Maatforce artikelen moeten vooraf worden goedgekeurd door Opdrachtgever.

- Eis 23. Inschrijver hanteert een levertijd van maximaal twee (2) weken na ontvangst voor artikelen die vermaakt en/of gerepareerd worden.
- Eis 24. 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 25. 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 26. 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 adres.
- Eis 27. Levering van bestellingen vindt tijdens openingstijden (maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 17:00) plaats op onderstaand adres:
- Gemeente Utrecht
Afdeling VTH / THOR - Operationele ondersteuning
Mineurslaan 1
3521AG Utrecht
- Eis 28. Deelleveringen zijn toegestaan. Wel draagt Inschrijver zorg voor een optimale verhouding tussen het aantal transportbewegingen en het aantal aflevermomenten en afleveradressen.
- Eis 29. Inschrijver garandeert dat alle te leveren artikelen bij levering in goede staat zijn.
- Eis 30. De gemeente hanteert een retourbeleid van 30 kalenderdagen. Aangemelde retouren dienen binnen 5 werkdagen opgehaald te worden.
- Eis 31. De gemeente heeft geen verplichting heeft tot het afnemen van restvoorraad aan het einde van de looptijd van het contract.

1.5 Eisen aan de passessies

- Eis 32. 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 33. Inschrijver dient per medewerker en per artikel de juiste laatste bekende (maat) gegevens te registreren. U bent te allen tijde verantwoordelijk voor de juistheid van dit bestand.
- Eis 34. De passessies worden als uitgangspunt altijd door dezelfde vakkundig persoon uitgevoerd.
- Eis 35. Bij de start van de opdracht dienen alle medewerkers deel te nemen aan een passessie. Hier zijn geen kosten aan verbonden.

- Eis 36. 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.

1.6 Eisen aan de re-conditionering

- Eis 37. Inschrijver dient de aangeboden kleding te reinigen volgens de in het artikel vermelde of bijgevoegde wasvoorschriften van de fabrikant.
- Eis 38. Reiniging mag geen negatieve invloed hebben op de functionele eigenschappen, vormstabiliteit, normeringen en kleur van de artikelen.
- Eis 39. Indien artikelen niet meer voldoen aan 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 40. Inschrijver gaat tot uiterste om kleding opnieuw in circulatie te brengen (conform plan van aanpak ingediend bij gunningscriterium Dienstverlening) en rapporteert hier maandelijks over.
- Eis 41. Inschrijver volgt de regels van de nieuwe UPV wet: [UPV textiel - Afval Circulair](#)
- Eis 42. Bedrijfskleding die kapot, versleten of niet meer toereikend zijn, dienen gedurende de overeenkomst door u retour genomen te worden.
- Eis 43. U dient de ingeleverde bedrijfskleding te sorteren en op een circulaire wijze te verwerken door aantoonbaar een zo hoog mogelijke R uit de R-ladder toe te passen. U dient de bedrijfskleding eerst bij ons opnieuw aan te bieden voordat u dit elders doet.
- Eis 44. 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 45. Het aantal reinigingscycli dat de kleding moet kunnen ondergaan is in relatie tot het beoogde gebruik en representativiteit van de kleding.
- Eis 46. Inschrijver dient de aangeboden kleding te repareren indien nodig.
- Eis 47. 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.
- Eis 48. Inschrijver neemt alle bedrijfskleding, PBM's en schoenen die niet langer in gebruik worden genomen retour.

1.7 Eisen aan de webshop

- Eis 49. Inschrijver draagt zorg voor een gebruiksvriendelijk internetbestelsysteem (webshop).
- Eis 50. 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 51. 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 52. 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 53. 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 54. 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 55. 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 56. U 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 57. 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 58. 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 59. 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 60. 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 61. Inschrijver voldoet aan de milieuzonering voor gemotoriseerde voertuigen die de gemeente hanteert. Zie voor de meest recente informatie: www.utrecht.nl/milieuzone.
- Eis 62. 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 63. 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 64. Eén maal per jaar kunnen de eenheidsprijzen waarmee u heeft ingeschreven geïndexeerd worden. Dit kan voor het eerst plaatsvinden op 1 februari 2025.
- Eis 65. Het te hanteren indexeringspercentage, afgerond op twee decimalen, komt als volgt tot stand:
 $(\text{indexcijfer nieuw} - \text{indexcijfer oud}) / \text{indexcijfer oud} * 100$

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 2023)

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

- Eis 66. 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 67. Facturatie vindt plaats volgens artikel 18 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018.
- Eis 68. 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 69. Er mag maar één bestelnummer op de factuur vermeld worden. Facturen waar meerdere bestelnummers op vermeld staan kunnen niet in behandeling genomen worden.
- Eis 70. 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 71. De kostenopbouw vindt plaats conform het in document 'Prijsinvulformulier' beschreven schema.
- Eis 72. 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 73. 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 74. 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 75. 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 76. 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.