

Let op! Waar kleding staat, dient bedrijfskleding en/of schoeisel en/of persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM'S) te worden gelezen.

Nr.	Programma van Eisen
A	Kledingassortiment
1	Opdrachtnemer en opdrachtgever stellen na opdrachtverlening gezamenlijk het definitieve kledingassortiment samen, welke voldoet aan de eisen/wensen uit de offerteaanvraag en bijbehorende documenten. <i>Het kledingassortiment kan gedurende de gehele looptijd gewijzigd worden door de opdrachtgever naar aanleiding van veranderende wensen, eisen, normeringen etc.</i>
2	Opdrachtnemer biedt de opdrachtgever zo veel mogelijk continuïteit in het kledingassortiment. Wijzigingen van artikel, merk, of samenstelling worden waar mogelijk voorkomen (m.u.v. duurzamere alternatieven).
3	Opdrachtnemer informeert opdrachtgever tijdig over wijzigingen van het kledingassortiment of wanneer artikelen uit het assortiment gaan, zodat mogelijk nog voorraad besteld kan worden.
4	Bij een wijziging van een artikel, merk, of samenstelling dient de opdrachtnemer (kosteloos) een draagproef te faciliteren. <i>Opdrachtgever behoudt het recht om het alternatief af te wijzen.</i>
5	Opdrachtnemer hanteert gedurende contractperiode marktconforme prijzen en condities. Opdrachtgever heeft gedurende de looptijd van de overeenkomst het recht prijzen en condities bij andere soortgelijke marktpartijen als opdrachtnemer op te vragen en te vergelijken met de prijzen en condities van opdrachtnemer. <i>Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst niet marktconform wordt aangeboden door opdrachtnemer, heeft opdrachtgever het recht om het betreffende artikel buiten de raamovereenkomst in te kopen.</i>
6	Alle artikelen uit het kledingassortiment zijn beschikbaar in zowel dames- als herenmaten. <i>Met uitzondering op artikelen die enkel in unisex gemaakt worden (denk aan zaagbroeken, koksbuizen etc.)</i>
7	De kleding moet (aantoonbaar) veilig, herkenbaar (d.m.v. logo's), comfortabel en uniform zijn.
8	De kleding is voorzien van eventuele veiligheidsklasse-, artikelcode, maataanduiding, wasvoorschrift en (stof/materiaal) samenstelling.
9	Opdrachtnemer draagt de verantwoordelijkheid voor kosten en risico's die gepaard gaan met het voorraadbeheer van de kleding en de logo's.
10	Opdrachtnemer garandeert dat de artikelen voldoen aan alle gestelde specificaties, normeringseisen, wettelijke regelgeving en additionele beschermingseisen.
11	De kleding is vervaardigd uit duurzame, slijtvaste materialen die rekening houdend met de gebruikte stoffen zo kleurvast, vormvast, krimpvrij en kreukvrij mogelijk zijn.
12	De kleding dient bij normaal gebruik en onderhoud door de werknemers, in ieder geval van goede kwaliteit te zijn en minimaal aan de gebruikelijke eisen van functionaliteit, veiligheid en afwerking te voldoen gedurende de garantietermijn.
B	Passen en maatvoering
1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de juiste maatvoering van kleding.
2	Medewerkers kunnen kosteloos (het volledige kledingassortiment) binnen de stadgrenzen van Groningen passen. <i>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inrichten van een geschikt pasproces.</i>
3	Let op! Deze eis geldt enkel voor perceel 1 en 5.

	Opdrachtnemer heeft een afhaallocatie (voor het volledige kledingassortiment) binnen de stadsgrenzen van Groningen, welke op werkdagen is geopend van 08.00—16.00.
4	De minimale standaard maatvoering voor de kledingmaten dames, volgens Nederlandse maatvoering, is: 36 t/m 48 en/of XS-3XL.
5	De minimale standaardmaatvoering voor de kledingmaten heren, volgens Nederlandse maatvoering, is: 46 t/m 62 en/of S-6XL.
6	Opdrachtnemer levert maatwerk kleding voor de maten die buiten de range van de maatvoering van kleding vallen. <i>De op maat gemaakte kleding moet blijven voldoen aan de geldende veiligheidsnormen en de representatieve uitstraling.</i>
C	Logo's bedrukken en borduren
1	Opdrachtnemer brengt de logo's aan conform de wensen van opdrachtgever, met aandacht op uitstraling, hergebruik, recycling en levensduurverlenging van de kleding.
2	De aangebrachte logo's zijn geschikt voor het normaal gebruik, bewassing en onderhoud van de kleding.
3	De kleding behoudt dezelfde functionaliteit met de aangebrachte logo's.
4	De afmetingen van de logo's voldoen aan de dan geldende eisen van de belastingdienst.
5	Opdrachtnemer zet logo's van opdrachtgever kosteloos om naar het te gebruiken format. <i>Opdrachtgever levert logo's aan in PDF, SVG of PNG.</i>
6	De opdrachtgever heeft het recht om tijdens de looptijd van de overeenkomst kosteloos het beeldmerk en typografie van het logo te wijzigen.
7	De opdrachtgever mag maximaal de onderstaande kosten in rekening brengen voor een (fullcolour) logo, inclusief het aanbrengen ervan: - Transferdruk (klein) borst-, mouwlogo of soortgelijk: €1,85 - Transferdruk (groter) rug logo of soortgelijk: €3,00 - Borduren (klein) borst-, mouwlogo of soortgelijk: €2,50
D	Webshop
1	Opdrachtnemer stelt een Nederlandstalige webshop ter beschikking aan opdrachtgever.
2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de webshop.
3	De webshop (inclusief het up-to-date houden) is kosteloos.
4	De webshop heeft een uptime van minimaal 98%.
5	De webshop is ingericht met de verschillende kledingpakketten op directie, afdeling, subafdeling en/of medewerkers niveau.
6	De webshop toont van elk artikel: - Een afbeelding; - Een beschrijving; - De duurzaamheid; - De prijs; - De levertijd.
7	De webshop heeft een zoekfunctie op minimaal (een deel van): - De artikelnaam; - De artikelgroep; - Het artikelnummer.
8	De webshop is beveiligd tegen misbruik door derden, door onbevoegden, calamiteiten en data-verlies en is afgeschermd met een inlog. <i>De opdrachtnemer zorgt ervoor dat onze bestellers een inlog (bestelaccount) krijgen.</i>
9	Aan bestelaccounts kunnen autorisaties worden gegeven. <i>Voorbeeld: Een bestelaccount krijgt toegang tot de gehele catalogus en een bestelaccount krijgt toegang tot één of enkele kledingpakketten.</i>
10	De winkelwagen blijft minimaal 5 dagen bewaard. Hierdoor kan de winkelwagen aangevuld of gewijzigd worden.

11	Het factuur- en afleveradres kan per bestelling gewijzigd worden.
12	Na het plaatsen van een bestelling volgt een digitale bevestiging van de order.
13	De bestelhistorie (ten behoeve van herhaalbestellingen) is op de webshop te raadplegen.
14	Opdrachtnemer levert inspanning om per afdeling te kijken naar een geschikt bestelsysteem (denk aan puntensysteem, accordering leidinggevende etc.)
15	Opdrachtnemer levert inspanning om een koppeling te maken met het huidige en/of nieuwe financiële systeem van de opdrachtgever.
16	Opdrachtnemer levert inspanning om de webshop te koppelen aan inkoopordernummers, facturatiegegevens en aflevergegevens van de opdrachtgever. <i>Hierdoor kan alles hierdoor zo effectief en efficiënt mogelijk ingericht worden voor het betalings- en factureringsproces.</i>
E	Levering en levertijden
1	Opdrachtnemer hanteert geen minimale orderwaarde of ordergrootte.
2	Opdrachtnemer hanteert geen order- of bezorgkosten (Delivered Duty Paid (DDP)).
3	Opdrachtnemer levert de bestellingen op alle locaties van de gemeente Groningen en externe adressen af. <i>Er dienen gedurende de contractperiode leveradressen kosteloos gewijzigd of toegevoegd kunnen worden.</i>
4	De levering van artikelen uit het assortiment (met logo) dient, binnen 5 werkdagen, op het opgegeven adres afgeleverd te worden.
5	De levering van maatwerk artikelen (met logo) dient, binnen 15 werkdagen, op het opgegeven adres afgeleverd te worden.
6	Indien opdrachtnemer de hierboven genoemde levertijden van 5 of 15 werkdagen niet haalt, dient tijdig overlegd te worden met de contactpersoon van de opdrachtgever. <i>Indien mogelijk wordt er door de opdrachtnemer een alternatief aangeboden.</i>
7	De levering van artikelen buiten het aangeboden assortiment en/of de levering van alternatieven dienen, binnen marktconforme levertijden, op het opgegeven adres afgeleverd te worden. <i>Indien niet marktconform wordt aangeboden door opdrachtnemer, heeft opdrachtgever het recht om het betreffende artikel/onderdeel buiten de raamovereenkomst in te kopen.</i>
8	Opdrachtnemer levert op verzoek van opdrachtgever bestellingen per medewerker apart verpakt, op naam gesteld van medewerker.
9	Opdrachtnemer levert, op verzoek van opdrachtgever, een Nederlands en/of Engelstalige was-instructie mee.
10	De bestelde kleding wordt uitgeleverd wanneer het volledige pakket voor de werknemer compleet is. <i>Deelleveringen zijn alleen toegestaan om te voorkomen dat de drager (langer dan de gestelde termijn) moet wachten totdat het volledige pakket compleet is.</i>
11	De levering moet (op de buitenkant van de doos) voorzien zijn van een pakbon met vermelding van: - Naam besteller; - Afdeling/Team; - Naam medewerker; - Afleveradres; - Artikelomschrijving; - Artikelnummer; - Aantallen; - Datum van de levering; - Ordernummer/OC nummer; - (Eventueel) manco met vermelding van nieuwe leverdatum.

12	De bestelde artikelen moeten op werkdagen tussen kantooruren (08.00- 16.00 uur) worden afgeleverd op de gewenste locatie.
13	Opdrachtnemer zal leveringen bundelen die bestemd zijn voor eenzelfde adres én die op eenzelfde datum afgeleverd moeten of kunnen worden.
14	De status van een order is ten alle tijden te volgen door opdrachtgever. <i>Bijvoorbeeld op de webshop of via een track & trace.</i>
F	Retourzendingen
1	Bij een foutieve en/of beschadigde levering wordt het geleverde (met of zonder logo van opdrachtgever) in overleg opgehaald of retour gezonden. De kosten voor deze retourzendingen komen ten laste van de opdrachtnemer. Er volgt een retournota en betaling. <i>De kosten komen ten laste van de opdrachtgever wanneer het een fout is van de besteller. Bij onduidelijkheden over de verantwoordelijke van de foutieve levering, wordt in overleg naar een oplossing gezocht.</i>
2	Opdrachtnemer hanteert een retourtermijn van minimaal 30 dagen na ontvangst voor ongedragen kleding (zonder logo van opdrachtgever). <i>Ongebruikte kleding dient weer in de voorraad opgenomen te worden.</i>
3	De status van een retour moet (wanneer gevraagd door opdrachtgever) ten alle tijden verstrekt kunnen worden.
G	Garantie, reparatie en vermaak
1	Opdrachtnemer hanteert een garantietermijn van minimaal één jaar. Indien de standaard garantietermijn van het artikel ruimer is, dan geldt deze ruimere garantietermijn.
2	Opdrachtnemer vermaakt en repareert kleding op verzoek van opdrachtgever.
3	De kleding blijft na reparatie en vermaak (aantoonbaar) veilig, comfortabel, kwalitatief, duurzaam, uniform en herkenbaar.
4	Opdrachtnemer stuurt de kleding, binnen 2 weken na ontvangst, vermaakt of gerepareerd retour conform DDP.
5	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor vervanging of herstel wanneer kleding niet conform de afspraak vermaakt of gerepareerd wordt.
H	Retourname versleten en afgedankte kleding
1	Versleten en afgedankte kleding dient door opdrachtnemer te worden ingenomen en mag niet in omloop komen.
2	Versleten en afgedankte kleding zal door opdrachtgever in containers worden verzameld en door opdrachtnemer worden leeggehaald.
3	Versleten en afgedankte kleding wordt zo duurzaam mogelijk hergebruikt/ gerecycled.
I	Communicatie en rapportage
1	Gedurende de hele contractperiode, zal de communicatie in de Nederlandse taal, in woord en geschreven tekst, gevoerd worden.
2	Opdrachtnemer werkt met één contactpersoon op operationeel en met één contactpersoon op tactisch niveau. <i>De contactpersonen zijn tijdens kantooruren rechtstreeks telefonisch bereikbaar en dienen een vaste vervanger te hebben bij afwezigheid.</i>
3	De overlegstructuur tussen opdrachtgever en opdrachtnemer bestaat jaarlijks uit 1x strategisch gesprek en 3x tactisch overleg. Operationele overleggen in nader overleg.
4	Opdrachtnemer verstrekt per kwartaal een managementrapportage en/of op verzoek indien de opdrachtgever dat wenst. De rapportage moet in derde week na de afsluiting van het desbetreffende kwartaal geleverd worden. Deze bevat minimaal de volgende zaken: - Totale omzet - Omzet: per directie/(sub)afdeling;

	- Afname: per directie/(sub)afdeling; - Bestellers per afdeling; - Klachten: oorzaak, aantal klachten, afhandeltermijn, oplossing en maatregel; - Retours: aantal en afhandeltermijn; - Assortimentsoverzicht inclusief kwaliteit en norm; - Marktontwikkelingen en innovaties; - Overzicht duurzaamheid (zie einde PvE); - De KPI's.
6	Opdrachtnemer beschikt over voldoende technische deskundigheid betreffende de kleding en adviseert de medewerkers van opdrachtgever (op verzoek) kosteloos over artikelen en diensten.
7	Opdrachtnemer signaleert nieuwe ontwikkelingen (richtlijnen, wetgeving of normeringen) die de bruikbaarheid, toepasbaarheid en veiligheid van de artikelen verder verbeteren en doet minimaal jaarlijks kosteloos een voorstel voor aanpassing van het assortiment naar aanleiding van deze ontwikkelingen. <i>Opdrachtgever behoudt het recht om het alternatief af te wijzen.</i>
8	Opdrachtnemer maakt schriftelijk melding aan opdrachtgever indien artikelen mogelijk onveilig blijken te zijn in gebruik. Dit geldt ook indien er aanwijzingen zijn dat er onveilig of ondeskundig gebruik wordt gemaakt van geleverde artikelen.
9	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure. De procedure voldoet ten minste aan: - Binnen twee werkdagen na melding volgt een reactie (met indicatie van de afhandeltermijn); - Binnen 10 werkdagen wordt de klacht afgehandeld; - De status is ten alle tijden op te vragen door opdrachtgever; - De klacht wordt geregistreerd (aard, doorlooptijd, oplossing/maatregel). <i>Opdrachtnemer denkt actief mee en neemt (in overleg met opdrachtgever) passende maatregelen bij klachten.</i>
J	KPI's
1	KPI 1: Leverbetrouwbaarheid (minimaal 95%) Opdrachtnemer dient een leverbetrouwbaarheid van 95% te behalen. Er mag jaarlijks een afwijking van 5% zitten op de totale levering. Onder leverbetrouwbaarheid wordt verstaan dat: - het juiste artikel; - in de bestelde maatvoering; - voorzien van de logo's op de juiste plek(ken); - onbeschadigd; en - binnen de gestelde levertijd word geleverd. <i>Opdrachtnemer denkt actief mee en neemt (in overleg met opdrachtgever) passende maatregelen bij een lage leverbetrouwbaarheid.</i>
2	KPI 2: Klanttevredenheid (minimaal een 7/10) Opdrachtnemer toetst jaarlijks, in samenwerking met de afdeling OI&S van de gemeente Groningen, de klanttevredenheid op in ieder geval: - Het draagcomfort; - De kwaliteit; - Overige dienstverlening. <i>Opdrachtnemer denkt actief mee en neemt (in overleg met opdrachtgever) passende maatregelen bij een lage klanttevredenheid.</i>
K	Duurzaamheid en milieu

1	Opdrachtnemer voldoet aan de Nederlandse en Europese Milieuwet- en regelgeving zoals de UPV textiel.
2	De producent(en) met wie de opdrachtnemer samenwerkt moet aan de voorwaarden voldoen van ten minste één van de volgende certificeringen/standaarden (of gelijkwaardig): - Fairwear Foundation (lidmaatschap); - Amfori BSCI (lidmaatschap) - aantoonbaar score A of B; - SA8000; - Fair Trade; - Worldwide Responsible Apparel Production (WRAP); - FLOCERT.
3	Het gebruikte textiel moet ten minste voldoen aan één van de volgende certificeringen (of gelijkwaardig): - Oeko-Tex standard 100 label; - Global Organic Textile Standard (GOTS); - Eco-label.
4	Bovenstaande eisen (B2, B3) gelden niet voor Project Circulaire kleding. Deze eisen worden tijdens de uitvoering van het project nader besproken.
5	Opdrachtnemer beschikt over ontwikkelcapaciteit om ervoor te zorgen dat artikelen blijven voldoen aan de duurzaamheidsdoelen en aansluiten bij de ontwikkelingen in de branche.
6	Opdrachtnemer gebruikt gerecycleerd of bio-based materiaal voor verpakkingen. <i>Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt, dienen deze voor minstens 80% uit gerecycleerd materiaal te bestaan. Wanneer voor de eindverpakking kunststofzakken of -vellen worden gebruikt, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycleerd materiaal te bestaan. Wanneer gekozen wordt voor bio-based materiaal is deze minimeis niet van toepassing.</i>
7	De motor van de voertuigen die ingezet worden op opdrachten dienen minimaal te voldoen aan de Euro 6 norm (lichte voertuigen tot 3500 kg) of de Euro VI norm (zware voertuigen vanaf 3500 kg). <i>De gemeente kan tijdens de uitvoering van de opdracht om bewijsmateriaal verzoeken zoals een afschrift van de typegoedkeuringspapieren waaruit blijkt welke Euronorm(en) aan het type/ de type voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen is/ zijn toegekend.</i> <i>Vervoerskilometers die gerealiseerd zijn met een "plug-inhybride" of "range extender" elektrisch voertuig worden slechts aangemerkt als vervoerskilometers gerealiseerd met een Zero-emissie voertuig, indien en voor zover u aantoont dat die vervoerskilometers volledig elektrisch zijn uitgevoerd zonder gebruik te maken van een verbrandingsmotor. Indien dit niet wordt aangetoond, worden de betreffende transportkilometers met het voertuig beschouwd als uitgevoerd met een voertuig met uitsluitend het betreffende type verbrandingsmotor en indien van toepassing bijbehorende normering (euro 6 of euro VI).</i>
L	Facturatie
1	Opdrachtnemer factureert volgens de inkoopvoorwaarden van opdrachtgever (bijlage 5).
2	Opdrachtgever accepteert 2 manieren voor de facturatie: 1. E-facturatie (https://network.icreativep2p.com/gemeente-groningen-nl); 2. Factuur (pdf) per e-mail verzenden aan facturendigitaal@groningen.nl.
3	Opdrachtnemer vermeldt op de (verzamel)factuur in ieder geval: 1. de wettelijke vereisten; 2. het totale factuurbedrag inclusief en exclusief btw en toegepaste btw-tarief; 3. het ordernummer/OC nummer zoals verstrekt door de opdrachtgever. 4. artikelnummer & beschrijving artikel;

	5. aantallen; 6. stuksprijs per artikel; 7. afleverdatum; 8. afleverlocatie. <i>Het ontbreken van de vereiste gegevens kan tot vertraging in de betaling leiden of retourzending van de factuur. Eventuele bijlagen bij de factuur moeten in één (1) bestand zitten met de factuur.</i>
4	Opdrachtnemer neemt in zijn factuur geen kredietbeperking op. Opdrachtgever zal tevens geen gebruik maken van een eventuele betalingskorting korter dan 30 dagen.
5	Opdrachtnemer factureert alleen de overeengekomen prijzen en/of tarieven. <i>Eventuele onvoorziene en/of andere kosten kunnen door opdrachtnemer alleen in rekening worden gebracht na schriftelijke toestemming van opdrachtgever.</i>
6	Opdrachtgever zal niet vooruitbetalen of betalen bij opdrachtverstrekking.
7	Opdrachtnemer indexeert zoals opgenomen in de overeenkomst (bijlage 4).

Overzicht duurzaamheid

Duurzame Innovatie	Monitoring	Strategisch duurzaamheid overleg/ Managementrapportage
Gebruik van duurzame en gerecyclede materialen	Aandeel, herkomst en type materialen.	- Toename percentage (mbt het totaalgewicht) duurzame en gerecyclede materialen, natuurlijke vezels (plantaardige cellulosevezels, dierlijke proteïne vezels, bio-circulaire restvezels en overig) versus fossiele kunstvezels. - Herkomst van materiaal/ vezels.
Ontwerp, productieprocessen, onderhoud, recycling en hergebruik	Hergebruik- en recyclingresultaten. Microplastics, CO2 uitstoot en waterverbruik.	- Toename percentage hergebruik. - Recyclingresultaat: het percentage dat wordt omgezet in nieuwe garens of artikelen. - Reductie microplastics, CO2 uitstoot en waterverbruik.
Duurzame kwaliteit	Klanttevredenheid en klachten	- Duurzame artikelen voldoen aan eisen uit PVE (waaronder draagcomfort, slijt- en kleurvastheid, pasvorm, etc.)
Afvalbeheer	Afvalreductie: bestemming afgedankte kleding en schoenen.	- Verminderen van textiel en schoenafval: percentage afvalreductie - Uiteindelijke bestemming van afgedankte kleding en schoenen.
Marktontwikkelingen	Advisering en aandragen duurzame alternatieven	- Marktontwikkelingen op het gebied van duurzaamheid - Duurzame alternatieven voor het assortiment
Onderstaand geldt alleen voor de partijen die het 'Project Circulaire Kleding' uitvoeren.		
Innovatie en samenwerking	Lokale makers en partners, lokale Groningse (grond)stoffen, aandeel gerecycled content, herkomst grondstoffen, post-consumer recycling, duurzame innovatie.	- Aandeel: lokale makers en partners, lokale Groningse (grond)stoffen, aandeel gerecycled content, herkomst grondstoffen, post-consumer recycling, duurzame innovatie.