

Bijlage 2 DC25BEDR

Programma van Eisen

Nr.	Algemene eisen
1.	Door het indienen van een inschrijving accepteert Inschrijver alle eisen en voorwaarden. Alle kosten (tenzij specifiek anders gevraagd) zitten bij de tarieven op het prijzenblad van de Inschrijver inbegrepen.
2.	Alle (online/offline en live) contacten met Opdrachtgever dienen door gegunde Opdrachtnemer (leidinggevende en accountverantwoordelijke) in correct en verstaanbaar Nederlands te geschieden. Opdrachtnemer wijst hiervoor een vaste contactpersoon aan.
3.	Opdrachtnemer dient een vaste contactpersoon aan te wijzen voor alle communicatie met Opdrachtgever. Deze persoon heeft beslissingsbevoegdheid, is materiedeskundig en is op de hoogte van interne processen en procedures van zowel eigen organisatie als die van Opdrachtgever. Daarnaast is deze persoon verantwoordelijk voor de coördinatie en uitvoering van de opdracht(en) in het kader van de overeenkomst. Bij afwezigheid van de vaste contactpersoon dient er goede vervanging plaats te vinden en dient facilitaire zaken op de hoogte te worden gebracht.
Nr.	Niveau van dienstverlening
4.	Facturatie geschiedt maandelijks (1x per maand) digitaal met een factuur in PDF. Facturatie geschiedt achteraf op basis van de werkelijke en juiste leveringen. Bij de factuur wordt een afname-overzicht gevoegd in .xml (UBL 2.1) met uitsplitsing van de leveringen op afdelingsniveau. Facturen dienen verzonden te worden aan Deltion College t.a.v. de financiële administratie (Postbus 565; 8000 AN Zwolle).
5.	Facturatie geschiedt per kostenplaats.
6.	Facturen worden verzonden naar facturen@deltion.nl . Opdrachtnemer vermeld op de facturen minimaal de volgende informatie: <ul style="list-style-type: none"> - Het inkoopordernummer (indien niet vanuit KMS). - Naam besteller. - Kostenplaats. - Bedrag inclusief en exclusief BTW. - Bestelde artikelen (prijs, aantal, omschrijving).
7.	Opdrachtnemer garandeert dat iedere werknemer van Opdrachtgever kan worden voorzien van de benodigde artikelen, minimaal vergelijkbaar conform de huidige situatie welke de Inschrijver kan bekijken tijdens de schouw, in de juiste maat om hun werk veilig en draag-comfortabel uit te kunnen voeren.
8.	Het is niet toegestaan voor Opdrachtnemer om, zonder goedkeuring van Opdrachtgever, wijzigingen door te voeren in het assortiment. Wijzigingen dienen vooraf, ter goedkeuring, voorgelegd te worden aan Opdrachtgever.
9.	Voor de in de aanbesteding beschreven artikelen geldt geen afnameverplichting. Uitsluitend de daadwerkelijke geleverde hoeveelheden kunnen worden gefactureerd.
10.	Alle artikelen die (ongebruikt) getourneerd moeten worden, worden door Opdrachtnemer weer (kosteloos) bij de volgende levering meegenomen. Voor kleding voorzien van een logo geldt dit niet.
11.	Medewerkers van Opdrachtgever krijgen een kledingbudget toegewezen. Dit budget wordt uitgedrukt in een puntenaantal.
12.	In geval de aangeboden artikelen binnen looptijd (inclusief optie jaren) van de raamovereenkomst niet meer leverbaar zijn, zal Opdrachtnemer een model dat minimaal gelijkwaardig is leveren. Hiervoor zal geen meerprijs berekend worden. Opdrachtgever zal eerst akkoord moeten geven voor dit alternatieve artikel.
13.	Voor de bestelling van werkschoenen (veiligheidsschoenen) geldt het volgende: Bij de bestelling van schoenen wordt een door Deltion vast te stellen maximaal bedrag betaald door Deltion. Medewerkers van Deltion hebben de mogelijkheid om schoenen voor een hoger bedrag te bestellen. Het verschil dient verrekend te worden met het puntentegoed van de medewerker.
14.	Klachten en storingen rondom levering, kwaliteit of functionaliteit worden door de opdrachtnemer snel en adequaat opgelost. Serviceafdeling is telefonisch bereikbaar tussen 8:30 uur en 17:00 uur. De maximale reactietijd is 24 uur. De maximale oplostijd is 5 werkdagen. Indien de maximale oplostijd niet gehaald kan worden koppelt Opdrachtnemer dit zo spoedig mogelijk terug.
15.	Er is geen minimale ordergrootte van toepassing.

16.	<p>Opdrachtnemer stelt ieder kwartaal een managementrapportage beschikbaar met daarin ten minste de volgende informatie:</p> <p>Bestellingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Totaal aantal geplaatste en geleverde orders, uitgesplitst per: <ul style="list-style-type: none"> - Productgroep. - Kostenplaats. - Totaal aantal passessies. <p>Dienstverlening:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het aantal en de waarde van de geleverde artikelen - per kledingstuk; - Afname kledingstuk per persoon; - Het aantal retours; - Overzicht klachten en afhandelingswijze; - Aantal keren levertijd overschreden; - Omzetgegevens per college; - Informatie inzake circulariteit – afstemming na gunning; - Duurzaamheidsrapportage – afstemming na gunning.
17.	<p>Onderdeel van de implementatie is het overeenkomen van een hulpmiddel voor prestatiemeting. Deltion heeft hiervoor de volgende kritische succesfactoren (ksf'en) vastgesteld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kwaliteit en comfort kleding; - Levertijd en communicatie; - Gebruiksvriendelijkheid webshop en Facturatie; <p>Deze ksf'en worden gezamenlijk uitgewerkt tot kpi's (stuur- of resultaatsindicatoren). Per kpi wordt een het meetinstrument bepaald en een norm gesteld.</p> <p>Ieder kwartaal worden de prestaties gezamenlijk vastgesteld en beoordeeld door Deltion. Wanneer de norm van twee of meer prestatie-indicatoren niet wordt behaald bij twee achtereenvolgende metingen, wordt geëscaleerd naar tactisch niveau. Wanneer de norm van twee of meer prestatie-indicatoren niet wordt behaald bij twee achtereenvolgende metingen geëscaleerd naar strategisch niveau. Bij uitblijvende prestaties is eenzijdige contractbeëindiging door Deltion mogelijk. De uitkomst van de metingen zullen onderdeel zijn van de beslissing of Deltion gebruik maakt van de mogelijkheid tot contractverlenging.</p>
18.	<p>In overleg zal tenminste ieder kwartaal een evaluatiegesprek plaatsvinden op operationeel niveau met de Opdrachtnemer en de contractbeheerder van het Deltion College. Opdrachtnemer neemt het initiatief tot het maken van de afspraken en zorgt binnen 5 dagen na de geplande afspraak voor de verslaglegging. Tijdens dit overleg worden ook de prestaties (zoals bedoeld in eis 17) besproken.</p>
19.	<p>In overleg zal tenminste ieder half jaar een evaluatiegesprek plaatsvinden op tactisch niveau met de Opdrachtnemer en de contractbeheerder van het Deltion College. Opdrachtnemer neemt het initiatief tot het maken van de afspraken en zorgt binnen 5 dagen na de geplande afspraak voor de verslaglegging.</p>

Nr.	Eisen kwaliteit
20.	<p>De aangeboden bedrijfskleding moet voldoen aan alle van toepassing zijnde bepalingen uit de Arbeidsomstandighedenwet en onderliggende regelgeving. Dit houdt onder meer in dat de kleding geschikt is voor de geïdentificeerde risico's, voldoet aan relevante CE-markeringen en Europese normen (EN-standaarden), en in veilige en deugdelijke staat wordt geleverd.</p> <p>Alle kleding moet daarnaast voldoen aan alle overige voor het gebruik van toepassing zijnde veiligheidseisen. Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever hierin. Opdrachtnemer kan dit, op verzoek van Opdrachtgever, aantonen.</p>
21.	<p>Alle artikelen zijn voorzien van een duidelijke etikettering waarop de maataanduiding, was- en onderhoudsinstructie, samenstelling staan vermeld en Certificering/keurmerk (indien van toepassing).</p>
22.	<p>De kleding is eenvoudig, gebruiksvriendelijk en toegankelijk door de drager te reinigen.</p>
23.	<p>Voor alle artikelen geldt dat alle eventuele was-, gebruiks-, onderhouds-, en keuringsvoorschriften door de opdrachtnemer digitaal geleverd moeten worden aan facilitaire zaken. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actueel houden van dit dossier.</p>
24.	<p>Minimale slijtvaste periode van 24 maanden rekening houdend volgens wasvoorschrift passend bij het gebruik van de kleding. Onder slijtvaste periode verstaat het Deltion College de periode bij normaal gebruik van het kledingstuk waarbij het kledingstuk vrij blijft van slijtage (zoals pillen en het dun worden van de stof). Normaal gebruik is gerelateerd aan de werkzaamheden van de functies.</p>
25.	<p>Kleding voor de beveiligingsdienst mag niet gewijzigd worden zonder toestemming vanuit Opdrachtgever. Indien het buiten de invloed van de Opdrachtgever om noodzakelijk is dat, op initiatief of vanuit de Opdrachtnemer, wijzigingen worden doorgevoerd in de kleding van de beveiligingsmedewerkers, en deze wijziging leidt tot een verplichte heraanvraag of wijziging van de vergunning (vergunning op grond van de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus), dan komen de kosten voor de aanvraag of wijziging van deze vergunning volledig voor rekening van de Opdrachtnemer.</p>
26.	<p>De aangeboden bedrijfskleding moet voldoen aan de voorwaarden van de Werkkostenregeling (WKR), zodat verstrekking aan medewerkers onbelast kan plaatsvinden. Dit betekent dat de kleding óf duurzaam en duidelijk voorzien is van een bedrijfslogo van ten minste 70 cm², óf uitsluitend geschikt is om tijdens het werk te dragen (bijvoorbeeld veiligheids- of beschermende kleding).</p>

27.	De kleding is resistent tegen: <ul style="list-style-type: none"> - Pluizen/rafelen. - Droog- en natte wrijftechtheid. - Bloeden. - Weersinvloeden.
28.	Indien een gebruiker door gewichtstoename of -afname aan andere maat nodig heeft, moet de gebruiker opnieuw kunnen passen. De kosten van het passen zijn inbegrepen in de prijzen voor levering van de kledingstukken. De gebruiker dient zelf aan te geven dat zijn maat gewijzigd is. Uitgifte vindt uitsluitend plaats na autorisatie door de bevoegde persoon van de Opdrachtgever. Autorisatie kan in het KMS gegeven worden door de beheerders.
29.	Opdrachtnemer biedt een vermaak service. Deze bestaat tenminste uit het vervangen van onderdelen zoals ritsen en knopen en het aanpassen van kleding naar specifieke maatvoering. Opdrachtnemer levert voorafgaand aan de uitvoering een offerte aan bij Opdrachtgever. Pas na akkoord kunnen de werkzaamheden worden uitgevoerd.
30.	Opdrachtnemer kan de kleding passend te maken, bijvoorbeeld het inkorten van een broek. De aanpassingen mogen niet ten koste gaan van eventuele van toepassing zijnde veiligheidsnormen waaraan het originele artikel voldoet.
31.	Alle artikelen moeten geleverd kunnen worden in alle verkrijgbare Europese kledingmaten voor zowel mannen als vrouwen (XS, S, M, L, XL, XXL, XXXL).
32.	Opdrachtnemer dient een matenrange met betrekking tot de gevraagde schoenen te kunnen leveren van 36 tot 48.
33.	Opdrachtnemer heeft een consistente maatvoering, zodat de gebruikers benodigde vervangingen kunnen bestellen middels opgave van naam, artikel en aantal. Mocht er sprake zijn van een wijziging in de maatvoering, wordt het Deltion College hiervan op de hoogte gesteld.
34.	Accessoires zoals ritsen, knopen en drukknoppen hebben een even lange levensduur als het artikel.

Nr.	Eisen logo's
35.	Opdrachtnemer personaliseert de kleding door de aangeleverde logo's, conform belastingwetgeving, op de kleding aan te brengen door in de markt gangbare technieken. Per opleiding/ dienst verschilt het logo, de kleurstelling en de plaatsing daarvan. Opdrachtgever stelt de bestanden van de logo's beschikbaar aan opdrachtnemer. De aan te brengen logo's dienen te voldoen aan de huisstijlspecificaties.
36.	Opdrachtnemer adviseert over de wijze waarop de regels van de belastingwetgeving het beste kunnen worden toegepast.
37.	Opdrachtnemer 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 bedrukking, waarbij als nadrukkelijke eis geldt, dat het logo gedurende de gehele draagtijd van het kledingstuk duidelijk zichtbaar blijft.
38.	Opdrachtnemer houdt daarnaast losse logo's op voorraad, zodat kleding snel voorzien kan worden van een logo. Wanneer er na beëindiging van de raamovereenkomst nog logo's op voorraad liggen zullen deze worden uitgeleverd.
39.	Voor de kleding voor de beveiligingsdienst geldt het volgende: De kleding is voorzien van de benodigde emblemen (V) en logo's. Deze kleding moet voldoen aan de eisen die hieraan vanuit het Ministerie van Justitie worden gesteld (in verband met de vergunning bedrijfsbeveiliging).
40.	Het aanbrengen van het logo mag geen afbreuk doen aan de kwaliteit, draagcomfort en duurzaamheid van het kledingstuk.

Nr.	Passessies
41.	Opdrachtnemer organiseert, op aanvraag, kosteloos pas- of meetsessies op de diverse locaties binnen het Deltion College.
42.	Opdrachtnemer biedt op eigen locatie de mogelijkheid om kleding te passen. Dit geschiedt in overleg met de leidinggevende van de betreffende opleiding/dienst. Bij het aanvragen van de passessie geldt een termijn van twee weken waarbinnen de passessie uitgevoerd moet worden op locatie. Bij spoedaanvragen moet passen bij de leverancier binnen één week mogelijk zijn.
43.	Een daartoe geschikte medewerker van opdrachtnemer neemt tijdens de passessie de maten op van de gebruikers en registreert de (maat) gegevens en eventuele aanpassingen van de kledingstukken. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor deze gegevens en stelt deze op verzoek van het Deltion College direct beschikbaar.
44.	Op aanvraag kan Opdrachtnemer pas sets aanleveren op locatie van de Opdrachtgever.

Nr.	Eisen levering
45.	De levering van kleding geschiedt binnen 10 werkdagen na ontvangst van de order door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient de losse bestellingen bij levering zo veel mogelijk te bundelen.
46.	Levertijd voor werkschoenen is maximaal 5 werkdagen.
47.	Indien een artikel incidenteel niet leverbaar is binnen tien werkdagen, dan informeert opdrachtnemer het Deltion College binnen twee werkdagen na het plaatsen van de bestelling, over de datum waarop het betreffende artikel wordt na geleverd.
48.	Indien de levertijd van een artikel uit het basis assortiment meer dan vijf werkdagen boven op de reguliere levertijd bedraagt, zorgt opdrachtnemer voor een geschikt alternatief, dit ter beoordeling van Opdrachtgever. Indien geen goed alternatief leverbaar is binnen de reguliere levertijd, is Opdrachtgever gerechtigd dit artikel bij derden af te nemen.
49.	Deel-levering is mogelijk. De kosten zijn voor de Opdrachtnemer.
50.	Bij iedere opdracht moet er een pakbon met vermelding van de gegevens van de besteller bijgeleverd worden. Bij aflevering dient de pakbon altijd ondertekend te worden door een daartoe bevoegde medewerker van het Deltion College. Aflevering zonder een ondertekening is niet mogelijk. De ontvanger controleert niet de inhoud van de bestelling, maar tekent alleen voor akkoord voor ontvangst van de bestelling.
51.	Opdrachtnemer dient de te leveren artikelen zodanig in te pakken zodat de inhoud niet wordt beschadigd. Bestellingen worden per besteller verpakt en geleverd bij het Logistiek Centrum.
52.	Verkeerd geleverde artikelen/maten kunnen kosteloos worden omgeruild, mits de artikelen ongedragen en onbeschadigd zijn en voorzien zijn van de originele labels. Omruiling vindt binnen 14 werkdagen plaats .
53.	Opdrachtnemer voorziet leveringen van een pakbon per inkoopordernummer, met daarop minimaal vermeld: <ul style="list-style-type: none"> - Naam besteller; - Inkoopordernummer (indien niet besteld via KMS); - Kostenplaats; - Geleverde artikelen.
54.	Opdrachtnemer dient zo min mogelijk gebruik te maken van milieubelastende verpakkingen. De hoeveelheid verpakkingsmateriaal dient zoveel mogelijk te worden geminimaliseerd. Opdrachtnemer spant zich in om met verpakkingsmaterialen duurzaam om te gaan. Dat betekent dat er zo min mogelijk verpakkingsmaterialen worden gebruikt en dat eventuele gebruikte materialen duurzaam zijn. In overleg zal worden gekeken in hoeverre verpakkingsmaterialen retour kunnen worden genomen door Opdrachtnemer.

Nr.	Eisen Kleding Management Systeem
55.	Opdrachtnemer stelt een web-based Nederlandstalig Kleding Management Systeem (KMS) beschikbaar. De volgende gegevens per werknemer van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer digitaal te registreren in het KMS: <ul style="list-style-type: none"> - Personeelsgegevens (naam, afdeling/opleiding/kostenplaats etc.). - Maatgegevens (Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de maten van de medewerkers van Opdrachtgever correct in het KMS worden opgenomen). Opdrachtnemer biedt waar nodig een 'persoonlijk profiel' in het bestelsysteem, zodat herhaalbestellingen eenvoudig te plaatsen zijn - Artikelgegevens. <p>Gebruikers kunnen in het KMS de rol van beheerder of de rol van besteller toegewezen kregen.</p> <p>Als Opdrachtnemer bezig is met technisch onderhoud van het KMS, wil Opdrachtgever geen hinder van ondervinden.</p>
56.	Opdrachtnemer organiseert kosteloos een training over de werking van het KMS voor de beoogd beheerders van Opdrachtgever. Tevens dient, kosteloos, een digitale Nederlandstalige handleiding beschikbaar te worden gesteld voor de reguliere bestellers. Inschrijver garandeert een beschikbaarheid (uptime) van 99% van het KMS op jaarbasis. Gepland onderhoud aan de systemen van de Inschrijver vinden buiten kantooruren plaats tenzij Opdrachtgever vooraf schriftelijk toestemming geeft.
57.	Opdrachtnemer beschikt over een digitale bestelomgeving in het KMS (24/7 beschikbaar). De medewerkers van Opdrachtgever kunnen hier bestellingen plaatsen. De bestelomgeving (KMS) dient beveiligd te zijn en is niet toegankelijk voor derden. Inloggen kan alleen met unieke inloggegevens. Medewerkers die gedurende de looptijd nieuw bij Opdrachtgever in dienst komen worden toegevoegd aan het KMS. Van medewerkers die gedurende de looptijd uit dienst gaan wordt het account geblokkeerd. Na bestelling verstuurt Opdrachtnemer een bevestigingsmail met de bevestiging, gegevens en verwachte bezorgtijd.
58.	In het KMS kan de medewerker alleen de kleding bestellen die beschikbaar is voor de afdeling/dienst waar de medewerker werkzaam is.
59.	Het KMS is geschikt voor: <ul style="list-style-type: none"> - Het bestellen van artikelen door medewerkers van Opdrachtgever. - Het aanmelden van een retour en retourinstructie. - Het registreren voor ontvangst van levering door Opdrachtgever.

60.	<p>Eisen aan het KMS voor de besteller:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inloggen met persoonsgebonden inloggegevens. - Onderstaande gegevens moeten tenminste voor de medewerker zichtbaar zijn: <ul style="list-style-type: none"> - Omschrijving product; - Afbeelding product; - Besteleenheid indien van toepassing; - Totaal overzicht kleding pakket per afdeling/ dienst; - Maten per artikel; - Punten per artikel; - Tegoed resterende punten; - Alle bestelde artikelen voorzien van bestel- en leverdata. - Historie van bestelde artikelen per medewerker. - Mogelijkheid toevoegen inkoopnummer in referentie; - Mogelijkheid plaatsen van opmerking in bestelling; <p>Er is GEEN mogelijkheid om een alternatief afleveradres in te voeren.</p>
61.	<p>Informatie die per artikel wordt weergegeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Omschrijving product; - Afbeelding product; - Merk; - Foto van artikel, in de juiste kleur; - Materiaal en kleur; - Beschikbare maten; - Besteleenheid; - "Prijs" uitgedrukt in punten. <p>De catalogus wordt na gunning vastgesteld in samenspraak met Opdrachtgever.</p>
62.	<p>Rapportages (alleen inzichtelijk voor beheerders):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tegoed resterende punten per medewerker; - Historie bestelde artikelen per medewerker; - Afname per afdeling en kostenplaats.
63.	<p>Gegevens dienen direct opvraagbaar te zijn vanuit het KMS op verzoek van Opdrachtgever. In de rapportages staat minimaal het volgende beschreven:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bestellingen per medewerker per maand; - Uitgaven per kostenplaats per maand; - Afname per productgroep; - Aantal geleverde artikelen.
64.	<p>Bij beëindiging of afloop van de overeenkomst werkt Opdrachtnemer actief mee aan een soepele overgang naar een nieuwe leverancier. Dit houdt onder meer in het kosteloos en tijdig verstrekken van relevante gegevens en het afstemmen van leveringen en restvoorraden met Opdrachtgever.</p>
65.	<p>Het KMS beschikt over een zoek-functie.</p>
66.	<p>Opdrachtnemer hanteert een all-in prijs op het KMS. Dat wil zeggen dat alle kosten zijn inbegrepen.</p>

Nr.	Eisen duurzaamheid
67.	De items voldoen aan de eisen van het OEKO-TEX Standaard 100 keurmerk; de limietwaarden voor schadelijke stoffen worden niet overschreden. Opdrachtnemer kan dit op verzoek aantonen bij Opdrachtgever.
68.	Opdrachtnemer levert bedrijfskleding die zoveel mogelijk bestaat uit duurzaam geproduceerde materialen (zoals biologisch katoen, gerecycled polyester of Tencel).
69.	Kleding dient geschikt te zijn voor hergebruik of recycling na de gebruiksduur. Na definitieve gunning dient in gezamenlijk overleg gezocht te worden naar de best passende verwerkingsmethode.