



## Beschrijvend document t.b.v. de aanbesteding **Bedrijfskleding en BOA uniformen**

Openbare Europese aanbestedingsprocedure

Aanbestedende dienst: Gemeente Zwolle

Intern documentnr./zaaknummer	25.Z.049 Bedrijfskleding
Ons referentienummer	25.Z.049
Versie	0.1
Status	Definitief
Datum	2 maart 2026

## Inhoud

1	De Opdrachtgever en de opdracht.....	4
1.1	Informatie over de organisatie.....	4
1.2	Inhoud en omvang van de opdracht.....	4
1.3	Procedure en de onderbouwing.....	7
1.4	Aanvullende informatie.....	8
	Informatiebeveiliging en privacy (BIA/DPIA).....	8
	Digitale toegankelijkheid.....	8
1.5	Planning.....	8
2	Voorwaarden aan Inschrijving.....	10
2.1	Voorwaarden aan Inschrijving.....	10
2.2	Algemene Inkoopvoorwaarden & Raamovereenkomst.....	16
2.3	Contractvorming.....	16
3	Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen.....	18
3.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).....	18
3.2	Uitsluitingsgronden.....	19
3.3	Geschiktheidseis: Financiële en economische draagkracht.....	19
3.3.1	Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering.....	19
3.4	Geschiktheidseis: Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid.....	20
3.4.1	Kerncompetenties.....	20
3.4.2	Kwaliteitsnormen.....	21
3.4.3	Milieuzorg.....	22
3.5	Informatiebeveiliging.....	22
3.6	Ketenborging en traceerbaarheid.....	22
3.7	Verklaringen.....	23
4	Beoordelingsprocedure en gunningscriteria.....	24
4.1	Beschrijving van de beoordelingsprocedure.....	24
4.2	Gunningscriteria.....	25
4.3	Sub-gunningscriterium Prijs (30%).....	25
4.4	Sub-gunningscriteria Kwaliteit (70%).....	26
5	Programma van eisen.....	33
5.1	Eisen.....	33

1. Eisen algemeen .....	33
2. Eisen duurzaamheid .....	34
3. Eisen draagtest.....	35
4. Eisen bestelprogramma en webshop .....	35
5. Eisen leveringen en retourneren .....	36
6. Eisen veiligheid .....	37
7. Eisen afhandeling klachten.....	38
8. Eisen producten en kwaliteit .....	38
10. Contractuele eisen .....	39
11. Eisen maatvoering .....	40
12. Eisen acceptatie .....	41
Aanvullende eisen perceel 1: Buitendienstkleding inclusief schoeisel .....	42
Aanvullende eisen perceel 2: BOA uniformen inclusief schoeisel .....	42
5.2 Social Return on Investment .....	43
6 Bijlagen.....	44

# 1 De Opdrachtgever en de opdracht

## 1.1 Informatie over de organisatie

### Gemeente Zwolle

In Zwolle geloven we dat het leven beter wordt als we met elkaar optrekken. Wij zetten daarom met kracht in op verbinding. Een goed samenspel met onze 133.000 inwoners, partners in de stad, het college, de raad en collega's. We zorgen voor elkaar en zijn er voor elkaar. Iedereen doet mee en iedereen doet ertoe.

De stad staat voor grote opgaven om onze leefwereld duurzaam vorm te geven, zoals klimaatadaptatie, energietransitie en de ontwikkeling van een circulaire economie. Al die kleine en grote opgaven zijn leidend voor onze manier van samenwerken.

Zwolle is een stad in een regio die hard op weg is om de vierde economische topregio van Nederland te worden met innovatieve bedrijven die bijdragen aan onze maatschappelijke opgaven. De komende jaren staat er veel te gebeuren.

Voor meer informatie over de gemeente Zwolle kunt u terecht op [www.zwolle.nl](http://www.zwolle.nl).

### Shared Service Centrum Ons

De uitvoering van deze aanbesteding gebeurt door Shared Service Centrum Ons (Ons), team Inkoop en Contractmanagement. Binnen Ons zijn de inkoopafdelingen (de adviseurs) van de gemeenten Kampen, Zwolle, Dalfsen, Zwartewaterland, Westerveld, Ommen en provincie Overijssel ondergebracht. Ons voert taken uit in opdracht van de deelnemende organisaties.

De Opdrachtgever c.q. Aanbestedende dienst in deze aanbesteding is gemeente Zwolle.

Deze aanbesteding verloopt geheel digitaal via aanbestedingsplatform TenderNed, [www.TenderNed.nl](http://www.TenderNed.nl).

## 1.2 Inhoud en omvang van de opdracht

Een deel van de medewerkers van de gemeente Zwolle voert werkzaamheden uit waarbij bedrijfskleding noodzakelijk is. Deze kleding wordt gedragen ter bescherming van de medewerker conform de geldende Arbo-regelgeving en om herkenbaarheid en representativiteit richting inwoners en samenwerkingspartners te waarborgen. Daarmee draagt bedrijfskleding direct bij aan een professioneel en uniform imago van de gemeente. De gemeente Zwolle streeft naar bedrijfskleding die veilig, comfortabel, representatief, duurzaam en uniform is. De aanbesteding heeft betrekking op twee percelen: bedrijfskleding voor de buitendienst en uniformkleding voor BOA's. In beide percelen is ook schoeisel inbegrepen.

Met deze aanbesteding wil de gemeente twee (2) afzonderlijke percelen in de markt zetten. Per perceel wordt één (1) leverancier gecontracteerd die kwalitatieve en duurzame bedrijfskleding levert, de gemeente ontzorgt in het bestel- en leveringsproces en actief meedenkt over verbeteringen in pasvorm, materiaal en duurzaamheid.

De opdracht heeft betrekking op de levering van kleding, schoeisel en bijbehorende artikelen voor medewerkers van onder meer de volgende teams en functies:

- Buitendienstmedewerkers
- Toezichthouders
- Medewerkers archeologie
- Huismeesters Oekraïne-opvanglocaties
- Fietsbeheerders
- BOA's

De opdracht omvat daarnaast het aanmeten, leveren, repareren en op voorraad houden van bedrijfskleding en werkschoeisel in zowel kleine als grote oplagen. Levering dient decentraal te kunnen plaatsvinden op de locaties van de verschillende afdelingen. De leverancier is verantwoordelijk voor het beheer en de bewaking van de kledinguitgifte op persoonsniveau, ondersteund door een digitaal beheers- en bestelsysteem. In de eerste fase van de contractperiode wordt van de leverancier verwacht dat hij de gemeente ondersteunt bij de implementatie van een uniforme werkwijze voor het aanmeten, leveren, repareren en beheren van kleding.

De opdracht betreft een aanvulling op het huidige kledingpakket en geen volledige vervanging van de bestaande kledinglijnen. De nieuw te contracteren leverancier wordt daarnaast verantwoordelijk voor het innemen en duurzaam verwerken van afgedankte kleding uit eerdere contracten, inclusief het veilig verwijderen van alle gemeentelijke kenmerken. Binnen de scope vallen de producten die direct samenhangen met de reguliere bedrijfskleding en uniformkleding, inclusief de bijbehorende persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) die noodzakelijk zijn voor een veilige uitvoering van werkzaamheden.

#### Buiten scope

De volgende artikelen en productgroepen vallen expliciet buiten de scope van deze aanbesteding en worden derhalve niet via deze opdracht ingekocht.

#### Persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's)

Bepaalde persoonlijke beschermingsmiddelen worden niet meegenomen in deze aanbesteding, omdat deze specialistische veiligheidsartikelen een eigen normering, certificering en veiligheidsverantwoordelijkheid kennen. De volgende (bijzondere) PBM's vallen buiten de scope:

- Veiligheidsbrillen (niet op sterkte)
- Gehoorbescherming
- Stof- en ademhalingsmaskers
- Valbescherming (zoals harnassen of tuigjes voor werken op hoogte)

Het betreft producten die vanwege hun specifieke aard, normering en gebruik afzonderlijk worden ingekocht. Deze producten maken geen onderdeel uit van de onderhavige opdracht en worden niet meegenomen in de opdrachtwaarde van deze aanbesteding. De betreffende PBM's worden separaat ingekocht via afzonderlijke opdrachten of bestaande overeenkomsten.

#### Speciale wandelschoenen voor fietsbeheerders

De speciale wandelschoenen die worden gebruikt door fietsbeheerders vallen eveneens buiten de scope van deze aanbesteding.

Deze schoenen behoren niet tot de standaard bedrijfskleding of veiligheidskleding binnen de organisatie, kennen een specifiek gebruiksprofiel en worden gedragen door een doelgroep voor wie specialistisch schoeisel noodzakelijk is. De gemeente koopt deze schoenen separaat in via een aparte opdracht of via bestaande raamovereenkomsten.

#### *Toelichting proportionaliteit*

Door bovengenoemde productgroepen buiten scope te houden, blijft de opdracht eenduidig en homogeen, wordt onnodige complexiteit voorkomen en wordt aangesloten bij de proportionaliteitsvereisten van de Aanbestedingswet.

#### Looptijd Raamovereenkomst

De beoogde ingangsdatum van de Raamovereenkomst is 1 juni 2026. De Raamovereenkomst wordt aangegaan voor een initiële looptijd van vier (4) jaar, met de mogelijkheid tot twee (2) maal een verlenging van één (1) jaar. De maximale looptijd bedraagt daarmee in totaal zes (6) jaar.

De Raamovereenkomst krijgt een langere looptijd om de implementatie en duurzame uitvoering van de opdracht recht te doen. In de startfase worden de maatgegevens van medewerkers opgenomen (indien nodig), passessies georganiseerd en logistieke processen ingericht, waardoor de feitelijke gebruikperiode later aanvangt. Daarnaast maakt een langere looptijd het mogelijk om te investeren in duurzame materialen en circulaire oplossingen en deze investeringen optimaal te benutten binnen de contractperiode.

Er is gekozen voor een Raamovereenkomst, omdat de afname, hoeveelheden en werkzaamheden die bij de Opdrachtnemer worden ondergebracht gedurende de looptijd niet exact vooraf zijn vast te stellen. Een Raamovereenkomst biedt hiervoor de benodigde flexibiliteit en sluit aan bij de dynamiek van de gemeentelijke organisatie, waarin formatie, functies en werkzaamheden gedurende de contractperiode kunnen wijzigen.

Per perceel wordt met één Opdrachtnemer een Raamovereenkomst afgesloten. Leveranciers kunnen inschrijven op één of op beide percelen. Het is derhalve mogelijk dat voor beide percelen één en dezelfde Opdrachtnemer wordt gecontracteerd of dat per perceel een verschillende Opdrachtnemer wordt gecontracteerd. De Raamovereenkomst voorziet in het leveren van bedrijfskleding, PBM's en BOA-uniformkleding op afroep, afhankelijk van de actuele behoefte binnen de organisatie.

#### Geraamde waarde

De totale geraamde opdrachtwaarde van de Raamovereenkomst is € 468.028,- over de gehele looptijd inclusief verlengingsopties. De Opdrachtnemer kan aan deze verwachtingen geen rechten ontleen. De totale maximale opdrachtwaarde onder de Raamovereenkomst wordt gesteld op € 585.035,- over de gehele looptijd inclusief verlengingsopties.

De Raamovereenkomst expireert na afloop van het contractjaar waarin de totale maximale opdrachtwaarde van € 585.035,- wordt bereikt dan wel, indien de Aanbestedende dienst besluit opnieuw aan te besteden, na het sluiten van een nieuwe overeenkomst.

#### Geraamde waarde per perceel

##### Perceel 1 – Bedrijfskleding buitendienst

De geraamde waarde voor dit perceel bedraagt € 228.000,- exclusief btw over de volledige looptijd van zes (6) jaar. Deze raming is gebaseerd op de historische afname van bedrijfskleding en de

verwachte behoefte binnen de buitendienst, inclusief implementatie- en vervangingskosten.

De maximale waarde van dit perceel is vastgesteld op € 285.000,- exclusief btw. Deze marge houdt rekening met mogelijke groei van het personeelsbestand, prijsontwikkelingen en duurzame investeringen gedurende de looptijd.

#### Perceel 2 – BOA-uniformen

De geraamde waarde voor dit perceel bedraagt € 240.028- exclusief btw over de volledige looptijd van zes (6) jaar. Deze raming is gebaseerd op de huidige omvang van het BOA-team, de benodigde uniformen voor zowel reguliere inzet als fietsgebonden werkzaamheden en de verwachte vervangingsbehoefte gedurende de contractperiode.

De maximale waarde van dit perceel is vastgesteld op € 300.035,- exclusief btw, om flexibiliteit te bieden bij uitbreiding van het BOA-team of aanvullende duurzame inkoopinitiatieven.

Aan de in dit document opgenomen raming kunnen geen (afname)garanties worden ontleend. De feitelijke omvang van de opdracht kan zowel hoger als lager uitvallen dan geraamd. De genoemde bedragen dienen uitsluitend ter indicatie op basis van historische gegevens.

### 1.3 Procedure en de onderbouwing

De opdracht betreft een levering in de zin van de Aanbestedingswet 2012. Gelet op de aard en omvang van de opdracht en de geraamde opdrachtwaarde, die boven de toepasselijke Europese drempelwaarde voor leveringen ligt, wordt de aanbesteding Europees gepubliceerd.

De gemeente heeft gekozen voor toepassing van de Europese openbare procedure. Deze procedure waarborgt een transparante en rechtmatige aanbesteding en biedt alle geïnteresseerde marktpartijen gelijke toegang tot de opdracht. Uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en gunningscriteria worden binnen één aanbestedingsfase beoordeeld.

Door de aanbesteding te structureren in twee percelen wordt de inkoop van bedrijfskleding voor verschillende publieke functies geharmoniseerd, hetgeen bijdraagt aan efficiëntie, uniformiteit en professioneel contractbeheer. De gekozen procedure sluit daarmee aan bij de aard, omvang en samenstelling van de opdracht en bij de inkoopdoelstellingen van de gemeente Zwolle.

#### Samenvoegen/verdelen in percelen van de opdracht

De opdracht wordt aanbesteed als één aanbesteding met twee afzonderlijke percelen. Er is bewust gekozen voor het samenvoegen van de opdracht binnen één aanbesteding, omdat beide leveringen betrekking hebben op bedrijfskleding voor medewerkers van de gemeente Zwolle, maar tegelijkertijd een duidelijke functionele scheiding kennen in gebruik en leveranciersmarkt.

De twee percelen zijn als volgt gedefinieerd:

- Perceel 1 – Bedrijfskleding buitendienst  
Levering van bedrijfskleding, werkschoeisel en bijbehorende persoonlijke beschermingsmiddelen voor buitendienstmedewerkers en overige functionele teams van de gemeente Zwolle.
- Perceel 2 – BOA-uniformkleding  
Levering van uniformkleding, schoeisel en accessoires voor buitengewoon opsporingsambtenaren (BOA's) van de gemeente Zwolle.

Beide percelen worden afzonderlijk gegund. Inschrijven op beide percelen is toegestaan en een leverancier kan beide percelen gegund krijgen.

#### *Motivering samenvoeging*

De samenvoeging tot één aanbesteding is gemaakt om efficiëntie en uniformiteit te bevorderen binnen de organisatie en om de aanbestedingslasten te beperken. Beide productgroepen vallen onder hetzelfde inkoopdomein (bedrijfskleding), kennen overlappende gebruikersprocessen (aanmeten, bestellen, uitleveren) en vergelijkbare duurzaamheidsdoelen.

#### *Motivering opdelen in percelen*

*De opdracht is opgedeeld in twee percelen om recht te doen aan de verschillende markten en productkarakteristieken. De markt voor BOA-uniformen is beperkt en gespecialiseerd, terwijl de markt voor bedrijfskleding breder is en meerdere MKB-spelers kent. Door deze scheiding wordt de toegang voor MKB-leveranciers vergroot en wordt voorkomen dat de samenvoeging de concurrentie belemmert.*

De gekozen indeling zorgt bovendien voor een beheersbaar contractmanagement aan de zijde van de gemeente Zwolle en minimaliseert organisatorische risico's. Beide contracten kunnen afzonderlijk worden beheerd, terwijl de interne coördinatie en inkoopstrategie voor bedrijfskleding in samenhang worden uitgevoerd.

De mate van samenhang tussen beide percelen betreft uitsluitend de functionele overeenkomst (kledingvoorziening voor gemeentepersoneel) en rechtvaardigt geen verdere clustering.

## 1.4 Aanvullende informatie

### Informatiebeveiliging en privacy (BIA/DPIA)

Voor deze opdracht worden de aspecten informatiebeveiliging en privacy beoordeeld op basis van een door de gemeente uit te voeren Business Impact Assessment (BIA). Op basis van de uitkomsten worden de noodzakelijke beveiligingseisen vastgesteld en opgenomen in de aanbestedingsdocumenten.

Omdat het bestelportaal van de Opdrachtnemer een standaard SaaS-oplossing betreft en er geen sprake is van softwareontwikkeling, -beheer, -hosting of systeemkoppelingen voor de gemeente, is de GIBIT niet van toepassing.

Aangezien de Opdrachtnemer bij uitvoering van de opdracht persoonsgegevens verwerkt in opdracht van de gemeente, wordt een Verwerkersovereenkomst (VWO) afgesloten (bijlage VIII) met de winnende inschrijver. Na gunning kan, indien nodig op basis van de risico-inschatting, nog een DPIA worden uitgevoerd.

### Digitale toegankelijkheid

Voor het online bestelportaal geldt dat de leverancier moet voldoen aan de wettelijke eisen voor digitale toegankelijkheid. De minimumeisen zijn opgenomen in het PvE en worden contractueel geborgd.

## 1.5 Planning

Onderstaande planning is van toepassing.



Activiteit	Datum
Publicatie van de opdracht	2 maart 2026
Uiterste datum voor stellen van vragen	15 maart 2026
Nota van Inlichtingen beschikbaar stellen	23 maart 2026
Uiterste datum voor inschrijven	12 april 2026
Mededeling Gunningsbeslissing (voornemen)	4 mei 2026
Bezwaartermijn (20 dagen)	24 mei 2026 23:59
Ingang Raamovereenkomst	1 juni 2026

Indien er wijzigingen in de planning komen zullen die kenbaar gemaakt worden via TenderNed. TenderNed is leidend.

## 2 Voorwaarden aan Inschrijving

### 2.1 Voorwaarden aan Inschrijving

Het indienen van een Inschrijving houdt in dat Inschrijver instemt met alle voorwaarden voor deze procedure zoals hieronder beschreven.

#### 1. Geldigheidsduur Inschrijving

De Inschrijver doet zijn Inschrijving tot minimaal 90 dagen na de sluitingsdatum voor het indienen van een Inschrijving gestand, ook als er tot definitieve gunning is overgegaan. Dit betekent dat ook de Inschrijvers aan wie de opdracht niet wordt gegund, hun Inschrijving deze 90 dagen gestand doen. Mocht er een kort geding worden gestart naar aanleiding van de Gunningsbeslissing, dan dient de Inschrijver, als deze termijn van 90 dagen wordt overschreden, zijn Inschrijving verlengd gestand te doen tot 4 weken (termijn om hoger beroep aan te tekenen) na de datum waarop de voorzieningenrechter uitspraak heeft gedaan en voor de periode die de Aanbestedende dienst nodig heeft om redelijkerwijs te voldoen aan de uitspraak.

#### 2. Kostenvergoeding

Inschrijvers hebben geen recht op vergoeding van enigerlei schade en/of kosten in verband met deze aanbesteding. De door de Inschrijvers gemaakte kosten met betrekking tot deze aanbestedingsprocedure komen geheel voor eigen rekening van Inschrijver.

#### 3. Voorbehouden

De Aanbestedende dienst mag op elk moment het gehele aanbestedingstraject tijdelijk of definitief stoppen of niet tot opdrachtverlening overgaan. Hieronder valt ook de situatie dat er naar het oordeel van de Aanbestedende dienst te weinig Inschrijvingen zijn ontvangen.

De Mededeling van de Gunningsbeslissing vindt plaats onder nadrukkelijk voorbehoud van bestuurlijke goedkeuring. Een voornemen tot gunning houdt geen aanvaarding in zoals bedoeld in de zin van artikel 6:217 lid 1 Burgerlijk Wetboek. De definitieve gunning zal plaatsvinden doordat de Opdrachtgever de door hem getekende Overeenkomst doet toekomen aan de winnende Inschrijver. De winnende Inschrijver tekent de Overeenkomst slechts ter bevestiging van de al gemaakte afspraken.

De Aanbestedende dienst mag de inhoud van deze aanbesteding - waaronder de daarin opgenomen planning - tot 10 dagen voor de uiterlijke datum van indienen van de Inschrijving (sluitdatum) aanvullen of wijzigen.

#### 4. Mogelijk ontbrekende informatie en controle

Aanbestedende dienst mag alle verstrekte gegevens op juistheid controleren. Mocht blijken dat informatie ontbreekt, dan kan Aanbestedende dienst besluiten om die ontbrekende informatie alsnog op te vragen. Aanbestedende dienst is daartoe op geen enkele wijze verplicht. De Aanbestedende dienst mag ook om aanvulling, verduidelijking of bewijsstukken vragen.

Inschrijver beantwoordt het verzoek van Aanbestedende dienst binnen de daarin gestelde termijn.

Als beantwoording te laat is kan Aanbestedende dienst de Inschrijver uitsluiten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. Aanbestedende dienst gaat in ieder geval over tot

---

Beschrijvend document Bedrijfskleding en BOA uniformen

Ons Ref.nr: 25.Z.049

uitsluiting indien de gelijkheid van de Inschrijvers in het gedrang komt of de verstrekte informatie in werkelijkheid leidt tot een nieuwe Inschrijving.

Aanbestedende dienst sluit een Inschrijver van (verdere) deelname aan de aanbestedingsprocedure of van gunning uit als deze in zijn Inschrijving onjuiste informatie verstrekt of de gevraagde nadere informatie niet overeenstemt met zijn Inschrijving.

#### 5. Niet eens met Gunningsbeslissing, bezwaartermijn

Aanbestedende dienst maakt in de Gunningsbeslissing de economisch meest voordelige Inschrijving bekend aan alle Inschrijvers en informeert de afgewezen Inschrijvers over de redenen van de afwijzing of uitsluiting.

Een Inschrijver die het niet eens is met de Gunningbeslissing kan binnen een termijn van 20 kalenderdagen na dag van verzending van de Gunningbeslissing een civiel kortgeding of spoedvoorziening aanspannen door een correcte betekening van een dagvaarding op het adres van Aanbestedende dienst. Dit is een fatale termijn wat betekent dat een Inschrijver zijn recht verliest om geschillen over de Gunningsbeslissing voor te leggen aan de bevoegde rechter (Nb. De bevoegde rechter in het arrondissement Overijssel) wanneer hij een geschil later dan deze 20 dagen aanhangig maakt. Indien de fatale termijn eindigt op een zater-, zon- of feestdag dan eindigt de fatale termijn op het laatste uur van de eerstvolgende werkdag.

Wanneer een Inschrijver niet, niet tijdig of niet correct een (kortgeding)dagvaarding aan de Aanbestedende dienst betekent, dan gaat Aanbestedende dienst ervan uit dat deze Inschrijver uitdrukkelijk afstand heeft gedaan van zijn recht om de Gunningsbeslissing of het verloop en de uitkomst van deze aanbestedingsprocedure door de rechter te laten toetsen. Hij is dan niet ontvankelijk in zijn vorderingen. Dat betekent ook dat hij zijn rechten heeft verwerkt om in een (bodem)procedure een vordering tot schadevergoeding in te stellen.

Als er een kortgeding aanhangig is gemaakt, gaat de Aanbestedende dienst niet over tot gunning, tenzij onverwijld spoed dit noodzakelijk maakt. De Inschrijver stuurt een kopie van de dagvaarding zo snel mogelijk naar [inkoop@ssc-ons.nl](mailto:inkoop@ssc-ons.nl).

#### 6. Sluiten van een Overeenkomst

Als de Aanbestedende dienst niet binnen de voornoemde termijn van 20 dagen op correcte wijze een dagvaarding ontvangt, dan gaat hij naar verwachting over tot het sluiten van een overeenkomst door het ondertekenen van de Overeenkomst door de Opdrachtgever.

#### 7. Klachten procedure

Als een belanghebbende na het stellen van (verduidelijkings)vragen aan de aanbestedende dienst tijdens de procedure (NvI) en/of naar aanleiding van de Gunningsbeslissing, nog klachten heeft over het verloop van de aanbesteding dan richt hij deze aan [inkoopklacht@ssc-ons.nl](mailto:inkoopklacht@ssc-ons.nl). Klachten kunnen betrekking hebben op het niet naleven van wettelijke bepalingen of inbreuk op algemene aanbestedingsbeginselen..

Deskundige functionarissen die niet betrokken zijn of zullen worden bij de bewuste aanbestedingsprocedure zullen de klacht behandelen conform klachtenprocedure. Zij doen dit zo spoedig mogelijk en informeren de klager over de behandeling.

De klachtenregeling is te vinden op <https://www.ssc-ons.nl/onse-publicaties>.

#### 8. Eenmaal inschrijven

Iedere Onderneming mag maximaal één keer meedoen in de aanbestedingsprocedure, hetzij zelfstandig, hetzij als onderdeel van een samenwerkingsverband.

Als de juridische verbondenheid de eerlijke mededinging op geen enkele wijze kan schaden mogen met elkaar verbonden Ondernemingen<sup>1</sup> afzonderlijk van elkaar inschrijven. Als een Onderneming meent dat hiervan sprake is dan geeft hij dit aan op bijgevoegde holdingverklaring (bijlage V) en onderbouwt hij dit met bewijs. De Aanbestedende dienst beoordeelt het ingediende bewijs. Als Aanbestedende dienst van mening is dat de eerlijke mededinging geschaad kan worden, sluit hij alle betreffende inschrijvende Ondernemingen uit van deelname aan de aanbestedingsprocedure.

#### 9. Samenwerkingsverbanden (Inschrijven als een Combinatie)

Zowel een zelfstandige Onderneming als een Combinatie van Ondernemingen kan een Inschrijving doen.

- Combinanten vullen allen een UEA in en ondertekenen deze.
- De combinanten geven op het UEA aan welke partij en contactpersoon het aanspreekpunt is tijdens deze procedure en gedurende de contractperiode en hoe de taakverdeling binnen de combinatie is geregeld.
- Door gezamenlijke Inschrijving en ondertekend indienen van ieder eigen UEA verklaren de leden van een Combinatie dat zij bij gunning van de opdracht gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk zijn voor alle verplichtingen die voortvloeien uit de gesloten Overeenkomst dan wel indien het een Raamovereenkomst betreft ook de Nadere overeenkomsten.
- Partijen in een combinatie kunnen niet tevens apart of in een andere combinatie inschrijven. Indien daarvan toch sprake is zijn alle betreffende Inschrijvingen ongeldig.

Wijziging in de samenstelling van de Combinatie na het indienen van de Inschrijving is niet mogelijk, omdat sprake is van een onherroepelijk aanbod van de Combinatie. Mocht er na gunning wijzigingen plaatsvinden in de Combinatie dan kan dat dus aanleiding zijn voor beëindiging van de Overeenkomst. In ieder geval hebben wijzigingen van de Combinatie na gunning altijd de voorafgaande goedkeuring nodig van Opdrachtgever. Opdrachtgever kan voorwaarden aan de goedkeuring verbinden die, normaal gesproken, in lijn zullen liggen met de gestelde eisen in deze aanbestedingsprocedure.

#### 10. Beroep op een derde ten behoeve van de Geschiktheidseisen

Een Inschrijver kan zich voor de financiële- en economische draagkracht of de technische- en beroepsbekwaamheid beroepen op de draagkracht van een derde, ongeacht de juridische aard van de banden met die derde. De Inschrijver moet aantonen dat hij kan beschikken over de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke middelen van de derde, bijvoorbeeld door het overleggen van een onderliggende overeenkomst of een (vormvrije) derdenverklaring.

---

<sup>1</sup> Met elkaar verbonden ondernemingen zijn: rechtspersonen die aan elkaar gelieerd zijn in de zin van artikel 2:24a BW of die met elkaar zijn verbonden in een groep als bedoeld in artikel 2:24 b BW (dochtermaatschappijen van dezelfde holding) of verschillende rechtspersonen waarvan één en dezelfde natuurlijke persoon bestuurder/directeur, commissaris/aandeelhouder is.

De Inschrijver geeft dit aan in het UEA. Door een ingevulde UEA in te dienen verklaart de Inschrijver de terbeschikkingstelling van de middelen van de derde te aanvaarden zodat deze middelen voor de opdracht - ingeval van gunning - ingezet kunnen worden.

De Inschrijver zorgt ervoor dat de betreffende derde een eigen UEA invult en ondertekent, en dient het op straffe van uitsluiting in met de Inschrijving.

Mochten er na gunning wijzigingen plaatsvinden in de derde dan kan dat aanleiding zijn voor beëindiging van de Overeenkomst. In ieder geval heeft wijziging van de derde na gunning altijd de voorafgaande goedkeuring nodig van Opdrachtgever. Opdrachtgever stelt voorwaarden aan de goedkeuring die, normaal gesproken, in lijn zullen liggen met de gestelde (Geschiktheids)eisen in deze aanbestedingsprocedure.

In TenderNed heeft u de mogelijkheid om extra documenten ten behoeve van de inzet van een derde toe te voegen aan uw inschrijving.

#### 11. Beroep op een onderaannemer

Een Inschrijver hoeft niet de hele opdracht zelf uit te voeren. Hij mag ook (een) onderaannemer(s) inschakelen. De hoofdaannemer is en blijft altijd hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige en correcte nakoming van de Overeenkomst.

De Aanbestedende dienst gaat ervan uit dat de hoofdaannemer alleen integere onderaannemers inschakelt. De Aanbestedende dienst kan de integriteit van onderaannemer toetsen. Normaal gesproken ligt deze toets in lijn met de gestelde eisen in deze aanbestedingsprocedure. Inschrijver verleent hieraan volledige medewerking. Mocht de integriteit niet in orde zijn, dan dient Inschrijver de betreffende onderaannemer direct te vervangen, zonder dat de Inschrijver hiervoor (extra) kosten in rekening kan brengen en/of de planning kan aanpassen.

Indien na gunning de Opdrachtnemer een nieuwe onderaannemer wil inzetten of wil wijzigen van onderaannemer dan moet Opdrachtnemer hiervoor vooraf goedkeuring vragen aan Opdrachtgever. Opdrachtgever kan hieraan voorwaarden stellen. Normaal gesproken liggen deze in lijn met de gestelde eisen in deze aanbestedingsprocedure.

#### 12. Rechtsgeldigheid en volmacht

Inschrijver vult alle bijlagen en verklaringen volledig in en voegt deze toe in TenderNed. Ten minste het UEA moet ondertekend worden door de rechtsgeldige vertegenwoordiger of een door de rechtsgeldige vertegenwoordiger ge(vol)machtigde. De rechtsgeldige vertegenwoordiging blijkt uit een (een) uittreksel(s) uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel of uit de aldaar gedeponeerde en ingediende statuten. Dit geldt ook voor de leden van een Combinatie en derden. Een eventuele volmacht dient op straffe van uitsluiting te dateren van voor de datum van Inschrijving.

#### 13. Inschrijven conform Platform, bijlagen en standaardformulieren

Inschrijver mag formats, tabellen en vragenlijsten die ingediend moeten worden niet wijzigen of aanvullen, tenzij het gaat om beantwoording van vragen en formalisering van documenten. Doet Inschrijver dit toch dan kan dit leiden tot uitsluiting van verdere deelname aan de

aanbestedingsprocedure. Aanbestedende dienst gaat in ieder geval over tot uitsluiting indien de gelijkheid van de Inschrijvers in het gedrang komt of de verstrekte informatie in werkelijkheid leidt tot een nieuwe Inschrijving.

#### 14.Voorwaardelijk Inschrijven

Aanbestedende dienst legt Inschrijvingen waaraan één of meer voorwaarden zijn verbonden als ongeldig ter zijde.

#### 15.Storing

Het risico van storing in internetverkeer en/of TenderNed en/of andere technische problemen is in principe voor risico van de Inschrijver. De Inschrijver dient tijdig met de Inschrijving te beginnen.

Doet zich echter kort voor het sluiten van de inschrijftermijn een algemene storing voor in het aanbestedingsplatform, neem dan zo snel mogelijk contact op met SSC-Ons, [inkoop@ssc-ons.nl](mailto:inkoop@ssc-ons.nl) en doe het volgende:

1. Maak van alle in te dienen digitale documenten één digitaal bestand, bijvoorbeeld door deze documenten te zippen.
2. Bereken een hashwaarde van het zipfile.
3. Stuur de hashwaarde per e-mail vóór het sluiten van de Inschrijvingstermijn naar de Aanbestedende dienst.
4. Stuur het zipbestand per e-mail bijvoorbeeld met Cryptshare of een vergelijkbaar tool binnen één werkdag ná het sluiten van de Inschrijvingstermijn naar de Aanbestedende dienst en vermeld in het bericht welk hash-algoritme is gebruikt.
5. Is ook e-mailen niet mogelijk, kopieer dan de hashwaarde en/of zipfile op een USB-stick en bezorg die binnen één werkdag bij de Aanbestedende dienst.

De Aanbestedende dienst verifieert in dit geval of de hashwaarde van het door hem na het sluiten van de Inschrijvingstermijn ontvangen zipfile gelijk is aan de hashwaarde die hij vóór het sluiten van de Inschrijvingstermijn heeft ontvangen. Klopt dit, dan gaat Aanbestedende dienst er van uit dat de Inschrijving is opgesteld vóór dat tijdstip en de Inschrijver dus niet meer tijd dan de andere Inschrijvers heeft gekregen om zijn Inschrijving op te stellen.

#### 16.Taal

Alle mondelinge en schriftelijke communicatie tijdens de aanbestedingsprocedure vindt plaats in de Nederlandse taal.

#### 17.Intellectueel eigendom

Aanbestedende dienst heeft al het intellectueel eigendomsrecht (bijvoorbeeld het auteursrecht) op de door hem bij deze aanbesteding verstrekte documenten. Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling om zonder toestemming documenten uit de aanbesteding te verveelvoudigen en/of te gebruiken buiten deze aanbestedingsprocedure.

#### 18.Vertrouwelijkheid

De Aanbestedende dienst zal de Inschrijvingen vertrouwelijk behandelen. Alleen (interne of externe) medewerkers die direct bij de aanbestedingsprocedure zijn betrokken zullen deze te zien krijgen, tenzij er sprake is van een wettelijke uitzondering. Aanbestedende dienst wijst erop dat ter onderbouwing van de Gunningsbeslissing wel enige informatie, waaronder bijvoorbeeld ten aanzien van de (totaal)prijs, uit de Inschrijvingen bekend zal worden gemaakt.

## 19.Pro-actieve houding Inschrijver

Deze aanbesteding, inclusief alle bijlagen is met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen er toch onduidelijkheden/onvolkomenheden/tegenstrijdigheden/disproportionaliteit in deze aanbestedingsprocedure voorkomen. De Aanbestedende dienst verwacht daarom een pro-actieve houding van de Inschrijvers. Dit houdt in dat zij eventuele onduidelijkheden/onvolkomenheden/tegenstrijdigheden/disproportionaliteit in de aanbestedingsprocedure zelf zo spoedig mogelijk doch uiterlijk op de uiterste datum voor stellen van vragen moeten melden, zodat deze eventuele onduidelijkheden/onvolkomenheden/tegenstrijdigheden/disproportionaliteit nog ongedaan kan/kunnen worden gemaakt.

Na de Nota('s) van inlichtingen wordt verondersteld dat alle informatie helder en eenduidig is.

Na het verstrijken van de uiterste termijn waarbinnen de Inschrijvingen moeten zijn ingediend, kunnen de Inschrijvers geen bezwaar meer maken tegen eventuele onduidelijkheden/onvolkomenheden/tegenstrijdigheden/disproportionaliteit in de aanbesteding, de gevolgde aanbestedingsprocedure en/of de keuze(s) die de Aanbestedende dienst in dat kader heeft gemaakt. Dit is een vervaltermijn.

Indien Inschrijver redelijkerwijs pas ná het moment van sluiten van de inschrijftermijn op de hoogte kon zijn van deze onduidelijkheden/ onvolkomenheden/tegenstrijdigheden/disproportionaliteit in de aanbesteding dan is bovenstaande vervaltermijn niet van toepassing.

## 20.Nota van inlichtingen

Alle communicatie ten behoeve van de Nota van inlichtingen geschiedt digitaal via TenderNed, *Vraag en Antwoord*. Informatie-uitwisseling vindt uitsluitend via dit aanbestedingsplatform plaats. Anders gestelde vragen neemt Aanbestedende dienst niet in behandeling.

Het is niet toegestaan op andere wijze de Aanbestedende dienst dan wel Ons te benaderen over deze aanbesteding op straffe van uitsluiting van deze aanbestedingsprocedure.

De volgende werkwijze wordt gehanteerd voor het stellen van de vragen:

- Aanbestedende dienst beantwoordt slechts de vragen die overeenkomstig de bovengenoemde werkwijze ingediend worden.
- Elke vraag kan direct gesteld worden; Inschrijver hoeft niet te wachten tot het moment van de sluitingstermijn voor het stellen van vragen.
- De vragen worden gedurende de vraagtermijn doorlopend beantwoord via TenderNed.

De ontvangen vragen en bijbehorende antwoorden worden door de Aanbestedende dienst gebundeld en vastgelegd in één (1) Nota van Inlichtingen, welke conform de planning gelijktijdig aan alle geïnteresseerde partijen wordt gepubliceerd. Eventuele verduidelijkingen, aanvullingen of wijzigingen van de aanbestedingsstukken worden uitsluitend via deze Nota van Inlichtingen verstrekt. Aan afzonderlijke tussentijdse antwoorden kunnen geen rechten worden ontleend.

Technische vragen met betrekking tot TenderNed kunnen te allen tijde gesteld worden door contact op te nemen met de servicedesk van TenderNed. Deze is bereikbaar op werkdagen van 08.30 tot 17.00 uur via 0800-836 33 76 of via de website <https://www.tenderned.nl>.

---

Beschrijvend document Bedrijfskleding en BOA uniformen

Ons Ref.nr: 25.Z.049

Een handleiding voor het gebruik van TenderNed is te vinden op:

<https://www.TenderNed.nl/cms/nl/voor-ondernemingen/aanmelden-en-inschrijven-aanbesteding> .

## 22. Sanctiemaatregelen Rusland

Op basis van het vijfde sanctiepakket van de EU<sup>2</sup> is het Aanbestedende diensten niet toegestaan opdrachten te gunnen aan Russische partijen.

De Aanbestedende dienst sluit een Inschrijver uit indien er sprake is van:

- personen met een Russische nationaliteit en personen of rechtspersonen (bedrijven, entiteiten of organen) die gevestigd zijn in Rusland;
- rechtspersonen die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals genoemd hierboven en
- personen of rechtspersonen die handelen in belang van of op aanwijzing van een bovengenoemde Russische partij.

De rechtspersonen als bedoeld bij de tweede of derde bullet omvatten ook rechtspersonen gevestigd in de EU/EER of in een ander land dan Rusland.

Dit geldt ook voor overheidsaanbestedingen waar een Russische partij voor meer dan 10% deelneemt in het contract als onderaannemer of leverancier.

De Aanbestedende dienst sluit een Inschrijver niet uit als sprake is van één van de uitzonderingen als aangegeven in het vijfde sanctiepakket.

Inschrijver dient het document/bijlage Verklaring Russische partijen.docx volledig in te vullen en toe te voegen aan de Inschrijving.

## 2.2 Algemene Inkoopvoorwaarden & Raamovereenkomst

Op deze Raamovereenkomst zijn de [algemene inkoopvoorwaarden \(AIV 2022\)](#) van toepassing. De Aanbestedende dienst wijst leveringsvoorwaarden, betalingsvoorwaarden en andere algemene voorwaarden van de Inschrijver uitdrukkelijk van de hand.

De Raamovereenkomst en de algemene inkoopvoorwaarden zijn als bijlagen toegevoegd.

Inschrijver kan vragen over de Raamovereenkomst en de AIV 2022 stellen (zie § 2.1 sub 19 en 20).

## 2.3 Contractvorming

De volgende documenten maken deel uit van de Overeenkomst. Als het niet duidelijk is wat bedoeld wordt of als er verschil van mening bestaat over de uitleg van de Overeenkomst of de Overheidsopdracht, vindt uitleg plaats aan de hand van de Aanbestedingsstukken in de volgende, aflopende volgorde van belangrijkheid:

1. De definitieve Raamovereenkomst \*.
2. Verwerkersovereenkomst.
3. De Nota van inlichtingen.

---

<sup>2</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=OJ:L:2022:111:TOC>



4. Het Beschrijvend document (het geheel van informatie over deze aanbesteding in TenderNed).
5. De algemene inkoopvoorwaarden: AIV 2022.PDF.
6. De Inschrijving.

\*) Wijzigingen in de algemene inkoopvoorwaarden en/of in de concept (Raam-)Overeenkomst, bijvoorbeeld naar aanleiding van vragen/antwoorden in de Nota van inlichtingen, worden verwerkt in de te ondertekenen definitieve Raamovereenkomst.

## 3 Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

### 3.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

De Inschrijver levert bedrijfsgegevens aan door het indienen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA). Hij geeft hierin ook aan of er uitsluitingsgronden van toepassing zijn, of hij aan de geschiktheidseisen voldoet, of hij in Combinatie inschrijft, een beroep doet op derden of met onderaannemers inschrijft. De Inschrijver, een eventuele derde en/of een combinant dient het UEA <mailto:%3cUEA@@.pdf> in te vullen en op straffe van uitsluiting rechtsgeldig te ondertekenen en toe te voegen aan de Inschrijving.

Door het indienen van het ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA verklaart de Inschrijver dat:

1. de in paragraaf 3.2 van dit Beschrijvend document gestelde Uitsluitingsgronden, zoals bedoeld in art 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet 2012, niet op de Inschrijver en betrokken onderneming(en) van toepassing zijn;
2. de Inschrijver aan de gestelde Geschiktheidseisen voldoet;
3. de Inschrijver volledig voldoet, dan wel bij ingangsdatum van de Overeenkomst voldoet en gedurende looptijd blijft voldoen aan alle eisen die zijn genoemd in de aanbestedingsdocumenten;
4. de Inschrijver akkoord gaat met al het gestelde in de aanbestedingsdocumenten;
5. de Inschrijver alle bijlagen, verklaringen en bewijsstukken juist en naar waarheid heeft ingevuld, dan wel invult en op het eerste verzoek van Aanbestedende dienst binnen 7 kalenderdagen verstrekt. De ondertekening van het UEA wordt door de Aanbestedende dienst gezien als rechtsgeldige ondertekening van deze documenten;
6. indien van toepassing, de leden van een Combinatie gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk zijn voor alle verplichtingen die voortvloeien uit de gesloten Overeenkomst dan wel indien het een Raamovereenkomst betreft ook de Nadere overeenkomsten;
7. er sprake is van een onherroepelijk aanbod.

#### LET OP:

- Als er een volmacht voor de ondertekening bestaat dan moet deze bij de Inschrijving worden toegevoegd. Aanbestedende dienst moet uit het uittreksel uit het handelsregister kunnen constateren dat degene die de volmacht afgeeft ook bevoegd is om dit te doen.
- Als een Combinatie inschrijft moeten alle leden van een Combinatie een UEA indienen.
- Als de Inschrijver een beroep doet op de draagkracht van een derde dan moet deze derde ook een UEA indienen.
- Als de Inschrijver één óf meerdere onderaannemers wil inschakelen, die niet nodig is/zijn om aan de vereiste draagkracht te voldoen, dan geeft de Inschrijver de naam/namen van de onderaannemer(s) in het UEA aan voor zover de onderaannemer(s) al bij de Inschrijving bekend is/zijn.

Inschrijver dient aan de inschrijving toe te voegen: een Uittreksel handelsregister Kamer van Koophandel, op het tijdstip van indienen van de Inschrijving niet ouder dan 6 maanden.

## 3.2 Uitsluitingsgronden

De verplichte uitsluitingsgronden (deel IIIA) en de gronden die verband houden met de betaling van belastingen of sociale premies (deel IIIB) zijn allen van toepassing.

Facultatieve uitsluitingsgronden

Van de facultatieve uitsluitingsgronden (deel IIIC) zijn van toepassing:

- Schending verplichtingen op basis van. milieu-, sociaal- of arbeidsrecht.
- Faillissement, insolventie of gelijksoortig.
- Ernstige beroepsfout<sup>3</sup>.
- Vervalsing van de mededinging.
- Belangenconflict.
- Betrokken bij de voorbereiding.
- Prestaties uit het verleden.
- Valse verklaring.
- Onrechtmatige beïnvloeding.

Ter verificatie vraagt de Aanbestedende dienst in elk geval de volgende bewijsstukken op:

1. Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA), op het tijdstip van indienen van de Inschrijving niet ouder dan 24 maanden;
2. Verklaring betalingsgedrag nakoming fiscale verplichtingen, op het tijdstip van indienen van de Inschrijving niet ouder dan 6 maanden.

Aanbestedende dienst accepteert gegevens en bescheiden uit een andere lidstaat van de Europese Unie die een gelijkwaardig doel dienen en waaruit blijkt dat de uitsluitingsgrond niet op de Inschrijver van toepassing is.

## 3.3 Geschiktheidseis: Financiële en economische draagkracht

### 3.3.1 Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

Inschrijver moet bij Inschrijving verzekerd zijn tegen bedrijfsaansprakelijkheid. De Inschrijver dient bij aanvang en gedurende de uitvoering van de overeenkomst verzekerd te zijn voor een bedrag van € 1.500.000 per gebeurtenis, met een minimum van drie (3) gebeurtenissen per jaar.

Inschrijver kan bij zijn Inschrijving volstaan met het indienen van het UEA. Inschrijver geeft daarmee aan dat hij hieraan voldoet en dat hij bewijsstukken/verklaringen binnen 7 kalenderdagen op verzoek van Aanbestedende dienst zal verstrekken.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Ernstige beroepsfout: elk door kwaad opzet of bewuste nalatigheid veroorzaakt onrechtmatig gedrag dat invloed heeft op de integriteit en betrouwbaarheid van de Inschrijver. Ter illustratie, Aanbestedende dienst vindt een gedraging in strijd met de vigerende mededingingsregelgeving een ernstige fout maar ook een fout die juridische gevolgen heeft gehad en/of negatieve gevolgen heeft gehad op publieke fondsen (geld).

<sup>4</sup> Indien Inschrijver nog niet (voldoende) is verzekerd dan dient hij dit toe te lichten bij zijn Inschrijving. De Aanbestedende dienst stelt een gecertificeerde verklaring van een verzekeraar waaruit blijkt dat Inschrijver aan de gestelde eis na gunning kan voldoen gelijk met een kopie van de polis.

Ter verificatie vraagt de Aanbestedende dienst in elk geval het volgende bewijs op:

- een kopie polis of een gecertificeerde verklaring van de verzekeraar van Inschrijver waaruit blijkt dat Inschrijver aan de gestelde eis voldoet of na gunning kan voldoen. Indien een concernpolis wordt ingediend moet duidelijk zijn dat Inschrijver is meeverzekerd.

#### Combinatie

Indien Inschrijver een Combinatie is, dienen alle leden van de Combinatie bewijs te overleggen. De dekking van de Combinatie dient in zijn totaliteit ten minste het hierboven vereiste bedrag per gebeurtenis te bedragen.

### 3.4 Geschiktheidseis: Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid

#### 3.4.1 Kerncompetenties

De aanbestedende dienst toetst de technische en beroepsbekwaamheid aan de hand van drie kerncompetenties. Deze kerncompetenties sluiten aan bij de vereiste ervaring op essentiële onderdelen van de opdracht en gelden voor beide percelen.

Per kerncompetentie dient de inschrijver maximaal één (1) referentie in te dienen. Waar van toepassing zijn de minimale eisen en bijbehorende bewijsmiddelen perceel specifiek uitgewerkt, zodat duidelijk is welke referenties gelden voor het perceel waarop wordt ingeschreven.

De inschrijver dient per perceel uitsluitend te voldoen aan de voor dat perceel geldende minimale eisen en bewijsmiddelen.

##### Kerncompetentie 1: Ervaring met levering van bedrijfskleding voor publieke functies

De inschrijver beschikt over aantoonbare ervaring met het leveren van bedrijfskleding aan organisaties met publieke taken, zoals gemeenten, veiligheidsdiensten of zorginstellingen. Deze ervaring betreft het leveren van kleding met specifieke eisen op het gebied van herkenbaarheid, functionaliteit en duurzaamheid.

Minimale eis referentie-opdracht per perceel

Perceel 1 – Buitendienstkleding:

Minimale contractwaarde referentie: € 136.800,- exclusief btw

Perceel 2 – BOA-uniformen:

Minimale contractwaarde referentie: € 144.017,- exclusief btw

Bewijsmiddel perceel 1 en perceel 2:

Minimaal één (1) referentieproject dat voldoet aan bovenstaande waarden en betrekking heeft op de levering van bedrijfskleding aan een publieke organisatie.

##### Kerncompetentie 2: Logistieke capaciteit en flexibiliteit in levering

De inschrijver toont aan te beschikken over een efficiënte en betrouwbare logistieke organisatie voor het aanmeten, uitleveren, nabestellen en beheren van bedrijfskleding binnen afgesproken termijnen. Dit omvat zowel initiële uitlevering als structurele voorraad- en retourprocessen.

Bewijsmiddel perceel 1 en perceel 2:

Minimaal één (1) referentieproject van een afgeronde opdracht met een looptijd van ten minste drie (3) jaar, waaruit blijkt dat het logistieke proces naar wens van de Opdrachtgever is verlopen inclusief doorlooptijden, faalpercentages, retourprocedures en ervaringen met het bestelportaal.

#### Kerncompetentie 3: Kennis van maatwerk en pasvorm voor diverse beroepsgroepen

De inschrijver heeft aantoonbare kennis en ervaring met het leveren van bedrijfskleding die is afgestemd op de beroepsprofielen die behoren tot het perceel waarop wordt ingeschreven.

- Voor perceel 1 betreft dit o.a. buitendienstmedewerkers, toezichthouders en ondersteunende functies.
- Voor perceel 2 betreft dit BOA's en andere medewerkers met uniformkleding.

Deze ervaring omvat passende maatvoering, genderinclusieve pasvormen en draagcomfort voor intensief dagelijks gebruik.

Bewijsmiddel perceel 1 en perceel 2:

Minimaal 1 referentieproject van een afgeronde opdracht met een looptijd van ten minste drie (3) jaar, passend bij het perceel waarop wordt ingeschreven, inclusief:

- een korte beschrijving van uitgevoerde maatwerk- en pastrajecten; en
- een ondertekende referentieverklaring van de Opdrachtgever waaruit blijkt dat de levering naar behoren is uitgevoerd en het draagcomfort naar behoren is geweest.

De kerncompetenties worden per perceel beoordeeld. De inschrijver hoeft uitsluitend te voldoen aan de kerncompetenties die relevant zijn voor het perceel waarop wordt ingeschreven.

#### Aandachtspunten

1. De referenties moeten zijn uitgevoerd binnen drie jaren voorafgaande aan de sluitingsdatum voor de Inschrijving.
2. Voor elke referentie vult de Inschrijver de bijlage Verklaring Kerncompetenties volledig in en voegt toe aan de Inschrijving.
3. Inschrijver mag één referentie gebruiken voor het aantonen van meerdere kerncompetenties.
4. De Aanbestedende dienst kan referenties op juistheid controleren.
5. Als de Inschrijver meer dan 1 referentie opgeeft per kerncompetentie, beoordeelt de Aanbestedende dienst alleen de eerste geüploade referentie.

NB. Het UEA (Deel IV) maakt melding van 'selectiecriteria', hiermee wordt bedoeld: 'geschiktheidseisen'.

Als een Inschrijver zich beroept op de draagkracht van een derde om aan de technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid te voldoen dan geeft Inschrijver dit aan in het UEA. De Inschrijver zorgt ervoor dat de betreffende derde een eigen UEA invult en ondertekent, en voegt het toe aan de Inschrijving, zie ook paragraaf 2.1.10.

### 3.4.2 Kwaliteitsnormen

Door het ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' verklaart Inschrijver dat hij beschikt over een geldig gecertificeerd kwaliteitssysteem ISO 9001:2015, waarbij het

---

Beschrijvend document Bedrijfskleding en BOA uniformen  
Ons Ref.nr: 25.Z.049

certificaat is opgesteld door een certificatie-instelling, die erkend is binnen de (inter)nationale accreditatiestructuur.

Indien Inschrijver hieraan voldoet, dient hij dit aan te geven door ondertekening van de UEA. Inschrijver hoeft bij zijn Inschrijving de bewijsstukken nog niet in te leveren. Het bewijs wordt na de Gunningsbeslissing alleen gevraagd van de Inschrijver(s) die naar verwachting voor gunning van de opdracht in aanmerking komt/komen.

Indien in samenwerkingsverband (combinatie) wordt ingeschreven, dient iedere deelnemer die een wezenlijk deel van de opdracht uitvoert afzonderlijk aan deze eis te voldoen.

### 3.4.3 Milieuzorg

Inschrijver beschikt op de uiterste datum voor het indienen van de Inschrijving over een geldig milieumanagementcertificaat conform NEN-EN-ISO 14001.

Indien Inschrijver hieraan voldoet, dient hij dit aan te geven door ondertekening van de UEA. De gevraagde bewijsstukken hoeven niet bij de Inschrijving al ingeleverd te worden. Slechts van de Inschrijver(s) die naar verwachting voor gunning van de opdracht in aanmerking komt, zal dit achteraf worden gevraagd.

Indien in samenwerkingsverband (combinatie) wordt ingeschreven, dient iedere deelnemer die een wezenlijk deel van de opdracht uitvoert afzonderlijk aan deze eis te voldoen.

### 3.5 Informatiebeveiliging

Door het ondertekenen van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' verklaart Inschrijver dat hij beschikt over een geldig gecertificeerd informatiebeveiligingssysteem ISO 27001, waarbij het certificaat is opgesteld door een certificatie-instelling, die erkend is binnen de (inter)nationale accreditatiestructuur.

Indien Inschrijver hieraan voldoet, dient hij dit aan te geven door ondertekening van de UEA. De gevraagde bewijsstukken hoeven niet bij de Inschrijving al ingeleverd te worden. Slechts van de Inschrijver(s) die naar verwachting voor gunning van de opdracht in aanmerking komt, zal dit achteraf worden gevraagd.

Indien in samenwerkingsverband (combinatie) wordt ingeschreven, dient iedere deelnemer die een wezenlijk deel van de opdracht uitvoert afzonderlijk aan deze eis te voldoen.

### 3.6 Ketenborging en traceerbaarheid

Inschrijver beschikt over een systeem voor ketenborging en traceerbaarheid van grondstoffen en materialen die worden toegepast in de te leveren bedrijfskleding en persoonlijke beschermingsmiddelen, zodat de herkomst van materialen en de naleving van duurzaamheids- en milieueisen inzichtelijk en controleerbaar zijn.

De ketenborging heeft in ieder geval betrekking op:

- de traceerbaarheid van gebruikte textielvezels en andere relevante grondstoffen;
- het inzichtelijk maken van schakels in de productieketen (van grondstof tot eindproduct);

- het kunnen aantonen van naleving van vastgestelde milieu- en duurzaamheidscriteria.

Inschrijver beschikt hiertoe over een gecertificeerd Chain of Custody-systeem conform NEN-ISO 22095.

Indien Inschrijver hieraan voldoet, dient hij dit aan te geven door ondertekening van de UEA. De gevraagde bewijsstukken hoeven niet bij de Inschrijving al ingeleverd te worden. Slechts van de Inschrijver(s) die naar verwachting voor gunning van de opdracht in aanmerking komt, zal dit achteraf worden gevraagd.

Indien Inschrijver gebruikmaakt van toeleveranciers of onderaannemers voor (delen van) de productie, dient de ketenborging aantoonbaar te zijn ingericht over de relevante schakels in de keten.

### 3.7 Verklaringen

Voor de in te dienen verklaringen geldt (indien van toepassing) het volgende.

Uittreksel handelsregister Kamer van Koophandel

Inschrijver dient dit uittreksel toe te voegen aan de Inschrijving. Dit uittreksel is op het tijdstip van Inschrijving niet ouder dan 6 maanden.

Verklaring Kerncompetenties (gebruik format bijlage III)

Inschrijver dient het document/bijlage Verklaring Kerncompetenties.docx volledig in te vullen en toe te voegen aan de Inschrijving.

Verklaring Rusland (gebruik format bijlage IV)

Inschrijver dient het document/bijlage Verklaring Russische partijen.docx volledig in te vullen en toe te voegen aan de Inschrijving .

Holdingverklaring (gebruik format bijlage V)

Inschrijver dient een ingevulde holdingverklaring in als:

- als meerdere verbonden Ondernemingen afzonderlijk van elkaar een Inschrijving doen in het kader van hetgeen opgenomen is in paragraaf 2.1.8 of
- hij onderdeel is van een holding en beroep doet op de financiële en economische draagkracht van de holding.

Volmacht (geen format voorgeschreven)

Als er een volmacht is gegeven om te ondertekenen moet de Inschrijver deze volmacht toevoegen. Degene die de machtiging geeft moet in dat geval ook tekeningsbevoegd zijn. Dit moet blijken uit het uittreksel uit het handelsregister.

Verklaring inzet derden (geen format voorgeschreven)

Indien Inschrijver een beroep doet op de derde (zie § 2.1.3) dient hij een onderliggende overeenkomst of een (vormvrije) derdenverklaring toe te voegen aan de Inschrijving.

In TenderNed zijn de voorgeschreven formats te vinden bij de aanbestedingsdocumenten.

## 4 Beoordelingsprocedure en gunningscriteria

### 4.1 Beschrijving van de beoordelingsprocedure

#### Beoordelingsprocedure

De beoordelingsprocedure start na opening van de Inschrijving. De beoordeling vindt als volgt plaats:

#### Stap 1: volledigheid en geldigheid Inschrijving

Aanbestedende dienst beoordeelt of de Inschrijving volgens de procedure is aangeleverd en of alle gevraagde informatie inhoudelijk correct is en volledig is. Zie onder andere ook paragraaf 2.1 sub 4 en 13.

#### Stap 2: beoordeling van de eisen

Aanbestedende dienst beoordeelt of de Inschrijving onvoorwaardelijk aan de Geschiktheidseisen en het programma van eisen voldoet. Een Inschrijving die hier niet (onvoorwaardelijk) aan voldoet wordt uitgesloten.

#### Stap 3: beoordeling van de gunningcriteria

Een beoordelingsteam van Aanbestedende dienst beoordeelt de Inschrijving op de gunningcriteria. Gunning vindt plaats aan de Inschrijver met de economisch meest voordelige Inschrijving op basis van de Beste Prijs/Kwaliteit Verhouding (BPKV).

#### Stap 4: verificatie

Aan de Inschrijvers met de voorlopig economisch meest voordelige Inschrijvingen zal gevraagd worden om bewijsmiddelen aan te leveren. Dit gaat via *Berichten* in TenderNed. De verificatie zal in principe worden uitgevoerd in de stand-still periode. Indien de bewijsmiddelen niet of te laat worden aangeleverd of niet akkoord worden bevonden zal dit leiden tot een nieuw gunningsadvies respectievelijk een nieuw gunningsbesluit.

De stappen van het beoordelingsproces kunnen parallel worden doorlopen. Aanbestedende dienst kan gedurende de gehele beoordelingsprocedure besluiten om, in het kader van verificatie, vragen te stellen dan wel nadere bewijsmiddelen te laten overleggen.

#### Beoordeling door beoordelingsteam:

Een multidisciplinair beoordelingsteam beoordeelt en brengt een advies uit aan de Aanbestedende dienst. De beoordeling van de kwalitatieve gunningscriteria (K1 en K2 en K4) wordt uitgevoerd door een beoordelingscommissie bestaande uit minimaal drie personen. Deze commissie bevat materiedeskundigen en inhoudelijk betrokken medewerkers van de gemeente.

Het gunningscriterium K3 (draagproef) wordt niet beoordeeld door de beoordelingscommissie, maar door een representatieve groep van circa tien eindgebruikers. Zij testen de kleding gedurende de vastgestelde periode en beoordelen deze aan de hand van een gestandaardiseerd beoordelingsformulier. De individuele scores worden door Aanbestedende dienst verwerkt tot één gemiddelde eindscore.

Ieder lid van het beoordelingsteam beoordeelt de Inschrijving op de gunningscriteria. Daarna bepaalt het beoordelingsteam in consensus één score per gunningscriterium. In het advies aan de Aanbestedende dienst staat het oordeel van het beoordelingsteam. Aanbestedende dienst behoudt



zich het recht voor om de samenstelling van en het aantal beoordelaars tussentijds te wijzigen indien daar een gegronde reden voor is. Aanbestedende dienst borgt dat alle Inschrijvingen door dezelfde beoordelaars worden beoordeeld.

## 4.2 Gunningscriteria

Er zal worden gegund aan de voor Aanbestedende dienst Economisch Meest Voordelige Inschrijving, aan de hand van de beste prijs-kwaliteit verhouding (BPKV). De Inschrijvingen die in voorgaande beoordelingsstappen zijn uitgesloten van verdere beoordeling/deelneming en door Aanbestedende dienst terzijde zijn gelegd, worden niet verder beoordeeld en kunnen niet als Economisch Meest Voordelige Inschrijving worden aangemerkt.

De prijs/kwaliteitverhouding is als volgt vastgesteld:

Onderdeel	Gewicht
Sub-gunningscriterium Prijs	30%
Sub-gunningscriterium Kwaliteit	70%
Totaal	100%

## 4.3 Sub-gunningscriterium Prijs (30%)

Perceel 1 – Buitendienstkleding inclusief schoeisel

Inschrijver dient het prijzenblad/bijlage [Prijsformulier Perceel 1 Buitendienstkleding] volledig in te vullen en toe te voegen aan de Inschrijving. Tevens dient Inschrijver de waarde van cel D62 (de totale fictieve inschrijfsom) van dit prijzenblad in te vullen in TenderNed onder Perceel 1. Deze bedragen dienen exact met elkaar overeen te komen. Indien de bedragen niet overeenkomen, is het bedrag zoals vermeld op het prijzenblad leidend voor het berekenen van de BPKV-score voor Perceel 1.

Zonder een volledig ingevuld prijzenblad én een ingevulde prijs in TenderNed voor Perceel 1 komt de Inschrijving voor dit perceel niet voor verdere beoordeling in aanmerking.

Perceel 2 – Kleding inclusief schoeisel en toebehoren BOA

Inschrijver dient het prijzenblad/bijlage [Prijsformulier Perceel 2 BOA] volledig in te vullen en toe te voegen aan de Inschrijving. Tevens dient Inschrijver de waarde van cel C66 (de totale fictieve inschrijfsom) van dit prijzenblad in te vullen in TenderNed onder Perceel 2. Deze bedragen dienen exact met elkaar overeen te komen. Indien de bedragen niet overeenkomen, is het bedrag zoals vermeld op het prijzenblad leidend voor het berekenen van de BPKV-score voor Perceel 2.

Zonder een volledig ingevuld prijzenblad én een ingevulde prijs in TenderNed voor Perceel 2 komt de Inschrijving voor dit perceel niet voor verdere beoordeling in aanmerking.

Voor de prijs geldt:

- In de Inschrijving op te nemen prijzen worden uitgedrukt in euro's en zijn exclusief BTW;
- de prijzen zijn all-in prijzen, incl. reis- en transportkosten en alle eventuele andere kosten (zoals, maar niet uitsluitend, administratieve- en bureaunkosten);
- Aan het innemen, vervoeren en verwerken van afgedankte kleding zijn geen kosten verbonden voor de Opdrachtgever, deze kosten dienen te zijn inbegrepen in de inschrijfprijs;
- negatieve prijzen en €0,00 zijn niet toegestaan en leiden tot uitsluiting;

- Abnormaal lage prijzen worden door Aanbestedende dienst gecontroleerd/nagevraagd, conform artikel 2.116 Aw kan de Inschrijving ongeldig worden verklaard.
- De opgegeven prijzen moeten vanuit kostenperspectief te verantwoorden zijn. Een manipulatieve of irreële inschrijving is niet toegestaan en zal leiden tot uitsluiting. Het begrip “reëel” betekent in de gangbare betekenis op de werkelijkheid gegrond. Dat betekent dat er een verband moet bestaan tussen de opgegeven deelprijzen en de kosten van de achterliggende dienstverlening;
- De prijzen zijn vast tot 1 januari 2028;
- Indexering; let op de indexering conform concept Raamovereenkomst;

De in het prijzenblad opgenomen artikelen en aantallen vormen een representatieve selectie van het assortiment en worden uitsluitend gebruikt om te komen tot een fictieve totale inschrijfsom ten behoeve van de beoordeling. Aan deze selectie kunnen geen rechten worden ontleend.

Aanbestedende dienst beoordeelt de Inschrijvingen op het sub-gunningscriterium Prijs relatief. De maximaal te behalen score voor het sub-gunningscriterium Prijs bedraagt 30 punten (30% van de totale score).

De Inschrijving met de laagste totale fictieve inschrijfsom ontvangt het maximum aantal punten. De scores van de overige Inschrijvingen worden berekend volgens de onderstaande formule:

$$\text{Score} = (\text{LP/AP}) * 30$$

LP = laagste totale fictieve inschrijfsom

AP = aangeboden totale fictieve inschrijfsom

#### 4.4 Sub-gunningscriteria Kwaliteit (70%)

Sub-gunningscriterium Kwaliteit is onderverdeeld in de volgende sub-sub gunningscriteria. Per criterium kan het vermelde maximale aantal punten worden behaald.

Sub-sub gunningscriteria	Maximaal te behalen punten
K1: Online bestelportal	15
K2: Implementatie	30
K3: Draagproef	35
K4: MVOI	20
Totaal	100

De beoordeling van het sub-gunningscriterium Kwaliteit vindt absoluut plaats aan de hand van de hieronder opgenomen beoordelingscriteria en beoordelingsschaal.

Per sub-sub gunningscriterium kent de beoordelingscommissie een score toe overeenkomstig de beoordelingsschaal. De daarbij behorende percentages geven de mate weer waarin de Inschrijving voldoet aan het betreffende criterium en worden toegepast op het maximaal te behalen aantal punten per criterium. Het totaal aantal behaalde punten resulteert in een interne kwaliteitsscore met een maximum van 100 punten.

Het totaal aantal behaalde punten wordt verrekend met het gewicht van sub-gunningscriterium Kwaliteit (70%), waarbij de maximaal te behalen interne score van 100 punten wordt omgerekend naar een maximale gewogen score van 70 punten. De gewogen kwaliteitsscore wordt berekend volgens de volgende formule:

$$(\text{behaalde kwaliteitsscore} / 100) \times 70$$

De uitkomst wordt afgerond op twee decimalen.

De totaalscore per Inschrijving bestaat uit de som van de gewogen prijscore (maximaal 30 punten) en de gewogen kwaliteitsscore (maximaal 70 punten). De Inschrijver met het hoogste aantal punten heeft de economisch meest voordelige Inschrijving gedaan op basis van de Beste Prijs/Kwaliteitverhouding.

Bij een gelijke totaalscore komt de Inschrijver met de hoogste score op gunningscriterium K3 voor gunning in aanmerking. Indien deze scores gelijk zijn, wordt gekeken naar de score op gunningscriterium K2. Indien ook deze gelijk zijn, wordt gekeken naar de score op gunningscriterium K4. Indien vervolgens nog steeds sprake is van een gelijke score, wordt gekeken naar de score op gunningscriterium K1. Indien ook deze scores gelijk zijn, wordt door middel van loting bepaald aan welke partij de opdracht wordt gegund.

Indien een Inschrijving die als hoogste in de rangorde is geëindigd na de beoordelingsprocedure alsnog vervalt, wordt uitgesloten of ongeldig verklaard, wordt de Beste Prijs/Kwaliteitverhouding opnieuw berekend op basis van de oorspronkelijk ingediende Inschrijvingen.

#### Beoordelingsschaal Kwaliteit

Bij deze beoordeling worden punten gegeven op basis van de volgende waardering:

Score	% van het aantal punten	Omschrijving
10	100%	Uitmuntend; de Inschrijving biedt maximale toegevoegde waarde op de beoordelingscriteria. Inschrijver beschrijft alle vereiste aspecten boven verwachting en opdrachtgericht. Alle aspecten zijn zeer concreet beschreven. De uitwerking voldoet aan de wensen en ambities van Aanbestedende dienst en Inschrijver geeft blijk van uitstekend inzicht in de situatie van Aanbestedende dienst en bevat de uitwerking een duidelijke meerwaarde voor Aanbestedende dienst.

8	80%	Goed; de Inschrijving biedt veel toegevoegde waarde op de beoordelingscriteria. Inschrijver beschrijft alle vereiste aspecten goed, opdrachtgericht en concreet. De uitwerking voldoet aan het gevraagde, sluit ruimschoots aan bij de wensen en ambities van Aanbestedende dienst en Inschrijver geeft blijk van inzicht in de situatie van Aanbestedende dienst. Hierdoor is de aansluiting bij de verwachte aansluiting bij de doelstellingen goed.
6	60%	Voldoende; de Inschrijving biedt voldoende toegevoegde waarde op de beoordelingscriteria. Inschrijver beschrijft alle vereiste aspecten waarmee voldaan wordt aan het gevraagde, maar de uitwerking is niet op alle punten concreet en/of er mist op onderdelen aansluiting op de gestelde doelstellingen en/of is onvoldoende projectgericht.
4	40%	Onvoldoende; de Inschrijving voldoet formeel aan de minimeisen, maar de uitwerking is inhoudelijk ontoereikend. De beschrijving is summier, generiek en/of onvoldoende projectspecifiek. De aansluiting op de doelstellingen van de Aanbestedende dienst is beperkt en de concretisering ontbreekt grotendeels. De toegevoegde waarde is minimaal.
2 = knock out	0%	Slecht; de Inschrijving voldoet niet aan de minimeisen of

		geeft geen inhoudelijk antwoord op het gevraagde in de Aanbestedingsleidraad. Eén of meerdere verplichte onderdelen ontbreken volledig of zijn zodanig onvolledig dat geen inhoudelijke beoordeling mogelijk is. De inschrijving is daardoor ongeldig.
--	--	--

*Ter verduidelijking: indien een Inschrijving op een criterium met een maximum van 35 punten wordt beoordeeld als 'Goed' (80%), resulteert dit in een score van 28 punten voor dat criterium.*

#### Gunningscriterium K1 – Online bestelportal

Aanbestedende dienst hecht veel waarde aan een gebruiksvriendelijk en betrouwbaar online bestelportaal. De Inschrijver beschrijft het bestelportaal dat beschikbaar wordt gesteld aan de Opdrachtgever, waarbij de nadruk ligt op gebruiksgemak, functionaliteiten en beheeropties voor zowel medewerkers als lokale beheerders.

Aanbestedende dienst heeft de voorkeur voor een bestelportaal waarin lokale beheerders zelfstandig accounts kunnen aanmaken, rechten kunnen toekennen en bestellingen kunnen wijzigen of annuleren, zonder tussenkomst van de servicedesk van de Inschrijver. Indien een lokale beheerdersfunctie niet kan worden ingericht, dient de Inschrijver te beschrijven hoe dit proces wordt georganiseerd en welke reactietijden gelden.

#### Demo-omgeving

Om de functionaliteit van het bestelportaal te kunnen beoordelen, stelt de Inschrijver bij inschrijving een volledig functionerende demo-omgeving beschikbaar die voldoet aan de volgende eisen:

#### *Toegang & accounts*

De Inschrijver levert twee afzonderlijke accounts aan:

- één standaard gebruikersaccount, en
- één lokaal beheerdersaccount.

De inloggegevens worden als apart document via TenderNed aangeleverd.

#### *Bereikbaarheid & technische eisen*

- De demo-omgeving is vanaf de inschrijfdatum tot minimaal 14 dagen na sluitingsdatum 24/7 toegankelijk.
- De demo is bereikbaar via een standaard webbrowser (Chrome, Edge, Firefox), zonder aanvullende software of plug-ins.
- De demo dient representatief te zijn voor het portaal dat bij gunning geleverd zal worden (fictieve artikelen/prijzen zijn toegestaan, mits functionaliteit overeenkomt).

Indien de demo tijdens de beoordelingsperiode tijdelijk niet beschikbaar is, meldt de Inschrijver dit direct via TenderNed en zorgt hij binnen 24 uur voor herstel.

### *Gebruikersinstructie*

De Inschrijver levert een korte gebruikersinstructie (maximaal 4 pagina's A4, lettertype Arial 10 pt) waarin in ieder geval wordt toegelicht:

- hoe de gebruiker kan navigeren door het portaal;
- hoe artikelen worden gezocht, besteld, gewijzigd of geannuleerd;
- welke beheerfunctionaliteiten beschikbaar zijn;
- hoe rapportages, overzichten en bestelhistorie worden geraadpleegd;
- hoe maatregistratie en gebruikersprofielen werken;
- hoe eventuele beperkingen of alternatieve routes zijn ingericht.

Deze handleiding wordt als apart document via TenderNed aangeleverd.

### *Koppelingen*

Omdat koppelingen met bepaalde onderdelen van het bestelportaal niet via de demo kunnen worden beoordeeld, dient de Inschrijver deze onderdelen separaat te beschrijven in de tekstuele uitwerking (maximaal 1 pagina A4, lettertype Arial 10 pt). Deze onderdelen worden uitsluitend beoordeeld op basis van deze schriftelijke beschrijving.

#### Beoordelingscriteria:

Voor dit criterium wordt primair de demo-omgeving beoordeeld. De beoordeling richt zich uitsluitend op de functionaliteiten die in de demo aantoonbaar beschikbaar zijn. Daarnaast wordt een beperkt deel van de beoordeling gebaseerd op de schriftelijke uitwerking, voor zover deze functionaliteiten niet via de demo getoond kunnen worden (zoals koppelingen met systemen).

#### Beoordeling op basis van de demo-omgeving:

- Gebruiksvriendelijkheid en intuïtieve navigatie van het portaal.
- Beschikbaarheid van individuele budgetten en gebruikersprofielen.
- Inzicht in rapportages, statusoverzichten en bestelhistorie.
- Mogelijkheden voor maatregistratie en automatische koppeling aan personeelsgegevens.
- Functionaliteiten voor bestel-, wijzigings- en annuleringsprocessen

#### Beoordeling op basis van schriftelijke uitwerking:

- De mate waarin de Inschrijver duidelijk beschrijft welke standaard koppelmogelijkheden het bestelportaal biedt (zoals API-koppelingen, SSO of gegevensuitwisseling) en hoe deze in de praktijk kunnen worden toegepast bij Opdrachtgevers.

De beschrijving ten behoeve van dit gunningscriterium dient Inschrijver toe te voegen aan de inschrijving.

### Gunningscriterium K2 – Implementatie

Voor dit onderdeel kan de Inschrijver maximaal 30 punten behalen. Aanbestedende dienst hecht veel waarde aan een zorgvuldige, tijdige en beheersbare overgang naar de nieuwe overeenkomst. De Inschrijver licht toe op welke wijze hij de implementatie vormgeeft, met specifieke aandacht voor:

- het tijdig leveren van de eerste voorraad (startset en basisvoorraad), en
- de inrichting en ingebruikname van het online bestelportaal.

Als bijlage bij de uitwerking levert de Inschrijver een volledige assortimentslijst aan die behoort bij het perceel waarop wordt ingeschreven.

#### Beoordelingscriteria

De beoordeling vindt plaats op basis van de kwaliteit en concretisering van de volgende onderdelen:

- De opzet van het implementatieplan, inclusief kick-off, planning, rollen en verantwoordelijkheden.
- De communicatie en begeleiding van eindgebruikers, zoals pasmomenten, instructies en introductie van het bestelportaal.
- De aanpak van risicobeheersing en het meenemen van lessons learned uit eerdere implementaties.
- Aantoonbare ervaring met vergelijkbare implementaties bij publieke organisaties.
- De mate waarin het aangeboden assortiment aansluit bij de functionele behoeften en werkzaamheden van de betrokken doelgroepen.

De uitwerking mag maximaal 2 pagina's A4 omvatten en dient te zijn opgesteld in lettertype Arial, 10 pt.

De beschrijving ten behoeve van dit gunningscriterium dient Inschrijver toe te voegen aan de inschrijving.

#### Gunningscriterium K3 – Draagproef

De draagproef heeft als doel om de aangeboden bedrijfskleding te beoordelen op pasvorm, draagcomfort, functionaliteit, slijtvastheid, esthetiek en geschiktheid voor de betreffende functies. De proef stelt eindgebruikers in staat hun ervaringen te delen, zodat de beoordelingscommissie een goed onderbouwde gunningsbeslissing kan nemen.

#### *Levering van monsters*

Inschrijvers leveren op de in de planning genoemde datum de gevraagde kledingstukken aan op het volgende adres:

Hanzelaan 266  
8017JJ Zwolle

(indien dit wijzigt, communiceert Aanbestedende dienst dit via TenderNed).

De te leveren monsters:

- zijn representatief voor het aangeboden assortiment;
- voldoen aan de minimeisen uit de aanbestedingsdocumenten;
- zijn voorzien van duidelijke labels met maat, materiaal en onderhoudsinstructies.
- worden per tester aangeleverd in afzonderlijke, duidelijk gemarkeerde pakketten, op basis van de door Aanbestedende dienst verstrekte maatvoeringstabel (zie bijlage XII) Hiermee kan de inschrijver per tester een volledig en passend kledingpakket samenstellen.

#### *Deelnemers aan de draagproef*

Aanbestedende dienst stelt een representatieve groep eindgebruikers samen, bestaande uit medewerkers uit verschillende teams en functies die de kleding in de praktijk gaan dragen. De testers worden niet geïnformeerd over welke inschrijver welk kledingpakket heeft aangeleverd.

Let op:

Indien de Inschrijver op beide percelen inschrijft, dient voor elk perceel een afzonderlijke set monsters te worden geleverd.

#### *Testperiode*

De draagproef vindt plaats over een periode van vijf (5) werkdagen. Gedurende deze periode testen de deelnemers de aangeboden bedrijfskleding van alle Inschrijvers tijdens hun reguliere werkzaamheden. De kleding wordt hierbij getest in verschillende werksituaties, om functionaliteit, pasvorm en duurzaamheid in de praktijk te kunnen beoordelen.

Iedere deelnemer ontvangt per Inschrijver een afzonderlijke, anonieme set kleding, die gedurende een vooraf vastgestelde en gelijke testduur wordt gedragen.

Op deze wijze wordt geborgd dat alle Inschrijvers onder gelijke omstandigheden worden beoordeeld en dat iedere deelnemer een volledig en vergelijkbaar oordeel kan vormen over alle aanbiedingen.

#### *Evaluatie en beoordeling*

Na de testperiode vullen alle deelnemers een gestandaardiseerd evaluatieformulier in. De beoordelingscommissie verwerkt de resultaten, waarbij de gegeven scores worden gemiddeld en afgerond op hele cijfers, conform de beoordelingsmethodiek in paragraaf 11.5.

#### *Beoordelingscriteria*

- Draagcomfort tijdens werkzaamheden (o.a. ademend vermogen, soepelheid, bewegingsvrijheid).
- Pasvorm en maatvoering (beschikbaarheid, variatie, genderinclusiviteit).
- Functionele kenmerken (o.a. zakken, reflectie, slijtvastheid, robuustheid).
- Esthetiek, representativiteit en aansluiting bij het functieprofiel.

#### *Gunningscriterium K4 – MVOI*

Aanbestedende dienst is op zoek naar een samenwerkingspartner die gedurende de looptijd van de overeenkomst actief meedenkt over verdere verduurzaming en circulariteit van bedrijfskleding, boven op de minimumeisen zoals opgenomen in het Programma van Eisen.

De Inschrijver beschrijft zijn visie, aanpak en concrete verbetermaatregelen voor de komende contractperiode. De nadruk ligt op realistische, uitvoerbare stappen die samen met de Opdrachtgever kunnen worden doorontwikkeld.

De uitwerking dient in ieder geval in te gaan op de volgende onderdelen:

#### *Visie en ambitie op duurzaamheid en circulariteit*

De Inschrijver beschrijft:

- wat hij verstaat onder circulariteit binnen bedrijfskleding;
- hoe duurzaamheid is verankerd in de eigen organisatie en keten;
- hoe deze visie aansluit bij een langdurige samenwerking met een gemeentelijke Opdrachtgever.

#### *Concrete verbetermaatregelen gedurende de contractperiode*

De Inschrijver beschrijft maximaal vijf concrete maatregelen die hij gedurende de looptijd van de overeenkomst wil realiseren, bijvoorbeeld op het gebied van:

- verdere levensduurverlenging (reparatie, hergebruik, doorontwikkeling van producten);
- verhoging van het aandeel gerecyclede of circulaire materialen boven op de minimumeisen;



- verbetering van retourlogistiek en verwerking van afgedankte kleding;
- reductie van milieu-impact in productie of logistiek.

Per maatregel wordt kort toegelicht:

- wat de maatregel inhoudt;
- wanneer deze kan worden ingevoerd;
- hoe de voortgang meetbaar of inzichtelijk wordt gemaakt.

Borging en samenwerking

De Inschrijver beschrijft:

- hoe duurzaamheid en circulariteit structureel worden gemonitord en besproken tijdens de contractperiode;
- op welke wijze de Inschrijver samen met de Opdrachtgever wil blijven verbeteren (bijvoorbeeld via periodieke evaluaties, pilots of verbetervoorstellen).

De uitwerking mag maximaal 3 pagina's A4 omvatten en dient te zijn opgesteld in lettertype Arial, 10 pt.

De beschrijving ten behoeve van dit gunningscriterium dient Inschrijver toe te voegen aan de inschrijving.

## 5 Programma van eisen

### 5.1 Eisen

1. Eisen algemeen	
1.1	Inschrijver dient online een productencatalogus of productenlijst aan te leveren waar de aangeboden artikelen op basis van dit Programma van Eisen, de aanbestedingsleidraad en de bijlagen staan afgebeeld en beschreven.
1.2	Gedurende de overeenkomst dient de kleding leverbaar te zijn. Indien een artikel niet langer leverbaar is, dient de Opdrachtnemer te zorgen voor een product van minimaal dezelfde kwaliteit. Dit product moet worden goedgekeurd door de Opdrachtgever. De kosten hiervan zijn voor de Opdrachtnemer.
1.3	De door de inschrijver aangeboden kleding en schoeisel dienen geschikt te zijn voor het doel en de werkzaamheden waarvoor zij worden aangeschaft en dienen te voldoen aan alle geldende Europese en/of Nederlandse voorschriften, normen, bepalingen, richtlijnen en wetten. Daarnaast dienen ze te voldoen aan alle op de inschrijfdatum bekende toekomstige voorschriften, normen, bepalingen, richtlijnen en wetten.
1.4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van de artikelen en bijbehorende dienstverlening conform de specificaties, zoals vermeld in dit Programma van eisen en het beschrijvend document inclusief alle bijbehorende bijlagen.
1.5	Alle door Inschrijver in het kader van deze aanbesteding overlegde gegevens en gedane verklaringen zijn door Inschrijver naar waarheid ingevuld en kunnen ten alle tijde gestand worden gedaan. Opdrachtgever behoudt zich het recht op schadevergoeding voor, in het geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van wat door Inschrijver is aangeboden.
1.6	De voertaal is Nederlands. Dit geldt voor telefonisch contact, e-mails en de webshop.

Beschrijvend document Bedrijfskleding en BOA uniformen

Ons Ref.nr: 25.Z.049

1.7	De Inschrijver hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van 5% Social Return.
1.8	De Internationale Sociale Voorwaarden (ISV) dragen bij aan het uitbannen van sociale misstanden in de inkoopketen, zoals kinderarbeid, hongerlonen en onmenselijke werkomstandigheden. Middels het inschrijven committeert de Opdrachtnemer zich aan het naleven van de ISV.
1.9	<p>Inschrijver is in staat om rapportages aan te leveren waarbij in ieder geval inzicht wordt verkregen in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestellingen van de medewerker;</li> <li>• Kleding in bezit van de medewerker;</li> <li>• Uitgaven per team en totaal van de gehele organisatie.</li> </ul>
1.10	Inschrijver is verantwoordelijk voor het actueel houden van gegevensregistratie. Gemeente Zwolle draagt zorg voor het tijdig informeren van de Inschrijver indien er wijzigingen plaatsvinden.
1.11	Facturen aan Gemeente Zwolle dienen digitaal verzonden te worden naar: <a href="mailto:fa@zwolle.nl">fa@zwolle.nl</a> De factuur dient voorzien te zijn van een door de Gemeente Zwolle verstrekt inkoopnummer. Deze factuur dient in ieder geval gespecificeerd te zijn naar naam en bestelling van betreffende medewerker.
1.12	<p>Facturatie van de Opdracht dient plaats te vinden 1 keer per maand, na goedkeuring van ontvangst Opdrachtgever. De factuur is gebaseerd op alle werkzaamheden.</p> <p>Betaling van de factuur vindt, mits akkoord, door de Opdrachtgever plaats binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur.</p>
1.13	Opdrachtnemer levert 4 x per jaar een managementrapportage. Indien nodig moet het mogelijk zijn tussentijds een rapportage op te vragen. Waar de managementrapportages aan moeten voldoen wordt afgesproken in de implementatiefase. De management rapportage bevat in ieder geval de totale kosten, kosten per besteller, kosten per functiegroep, kosten per afdeling/kostenplaats aantallen artikelen en klachtenregistratie.
1.14	Tijdens de implementatiefase stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk een set prestatie-indicatoren (KPI's) vast. Deze KPI's worden opgenomen in de periodieke managementrapportages en vormen onderdeel van het contractmanagement. Opdrachtnemer werkt mee aan het beschikbaar stellen van gegevens die noodzakelijk zijn om deze KPI's te monitoren.
<b>2. Eisen duurzaamheid</b>	
2.1	Inschrijver toont bij inschrijving aan dat de hoeveelheden schadelijke stoffen in de te leveren bedrijfskleding en persoonlijke beschermingsmiddelen de limietwaarden niet overschrijden door middel van een recent toegekend OEKO-TEX Standaard 100 certificaat, of een gelijkwaardig certificaat.
2.2	Duurzame toevoegingen (chemicaliën, kleur- en hulpstoffen) voldoen aan OEKO-TEX ECO-paspoort eisen.
2.3	<p>Opdrachtnemer is verplicht om afgedankte, versleten of niet langer gebruikte bedrijfskleding en uniformkleding kosteloos retour te nemen en zorg te dragen voor een aantoonbaar duurzame en veilige verwerking daarvan.</p> <p>De retourname omvat tevens kleding die vrijkomt bij uitdiensttreding van medewerkers.</p>

	<p>Opdrachtnemer treft hiertoe passende voorzieningen, zoals het beschikbaar stellen van inzamelmiddelen (bijvoorbeeld afsluitbare inzamelcontainers), zodat afgedankte kleding op een gecontroleerde en praktische wijze kan worden ingenomen.</p> <p>Aan het innemen, vervoeren en verwerken van afgedankte kleding zijn geen kosten verbonden voor de Opdrachtgever; deze kosten dienen te zijn inbegrepen in de inschrijfprijs.</p> <p>Voor alle geretourneerde kleding geldt dat herkenbare logo's, aanduidingen en uiterlijke kenmerken die een relatie leggen met de gemeente vóór verdere verwerking onomkeerbaar worden verwijderd.</p>
2.4	Voor geretourneerde kleding geldt dat alle uiterlijke kenmerken die een verband kunnen leggen met de gemeente Zwolle dienen te worden verwijderd. Inschrijver kan dit aantonen met een CA+ certificaat.
2.5	De Inschrijver is verplicht om een melding en risicobeoordeling te maken bij het toevoegen van nanomaterialen.
2.6	Minimaal 10% van het totale gewicht van elk geleverd product bestaat uit gerecyclede textielvezels. Onder gerecyclede textielvezels wordt verstaan vezels afkomstig uit pre-consumer en/of post-consumer textielstromen.
2.7	Waterzuivering bij leerproductie is verplicht.
2.8	Voor textielproducten met meer dan 50% wol geldt dat het afvalwater dat geloosd wordt na het ontvetten van de wol, rechtstreeks als gevolg van de behandeling ter plaatse of indirect na afvalwaterbehandeling elders, en dat gemeten wordt in g COD (chemisch zuurstofverbruik)/kg zweetwol, $\leq 25$ g moet zijn voor grove wol en lamswol en $\leq 45$ g voor fijne wol. Fijne wol wordt gedefinieerd als merinowol van $\leq 23,5$ micron in diameter.
2.9	De Inschrijver overschrijdt niet de grenswaarden voor zwavelemissies in de lucht voor textielproducten met meer dan 50% synthetische cellulosevezels.
2.10	De Inschrijver overschrijdt niet de grenswaarden voor gehalogeneerde emissie uit pulp voor textielproducten met meer dan 50% synthetische cellulosevezels.
<b>3. Eisen draagtest</b>	
3.1	<p>Inschrijver stelt alle kledinggebruikers in de gelegenheid om alle benodigde artikelen te passen op locatie:</p> <p>Hanzelaan 266 8017JJ Zwolle</p>
3.2	Inschrijver gaat ermee akkoord dat de geleverde samples ook daadwerkelijk de te leveren producten zijn na definitieve gunning.
3.3	Kleding die wordt gebruikt voor een draagtest hoeft niet te zijn voorzien van een logo van gemeente Zwolle. De kosten van deze draagtest zijn voor de Inschrijver.
<b>4. Eisen bestelprogramma en webshop</b>	
4.1	Het is mogelijk om bedrijfskleding binnen een vast pakket te bestellen door geautoriseerde medewerkers.
4.2	Bestellingen verlopen via de webshop en worden geplaatst door geautoriseerde medewerkers.

4.3	Inschrijver draagt zorg voor een gebruiksvriendelijk internetbestelsysteem (webshop).
4.4	Bestellingen worden gedaan middels het principe Nieuw voor Oud. Wanneer kleding niet langer voldoet, zal deze worden besteld. Er is echter wel doorlopend de mogelijkheid om kleding bij te bestellen.
4.5	De gebruikersinterface van de webshop is volledig Nederlandstalig. Productomschrijvingen zijn in de Nederlandse taal beschikbaar.
4.6	De gemeente heeft geen verplichting tot het afnemen van restvoorraad aan het einde van de looptijd van het contract.
<b>5. Eisen leveringen en retourneren</b>	
5.1	Inschrijver stuurt na ontvangst van bestelling per e-mail een orderbevestiging waarin de verwachte afleverdatum en locatie wordt vermeld.
5.2	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat er geen bezorgkosten in rekening worden gebracht.
5.3	Levertijd van de kleding is maximaal 10 werkdagen na ontvangst van de online bestelling. De kleding dient bij levering voorzien te zijn van een logo.
5.4	Kleding die kapot of versleten is, wordt verzameld op de locatie:  Hanzelaan 266 8017JJ Zwolle  Inschrijver neemt deze kleding retour en draagt zorg voor een duurzame verwerking van deze kledingstukken.
5.5	Voor ruilen geldt dat wanneer een artikel is voorzien van een logo van Gemeente Zwolle en onbeschadigd en ongebruikt is, deze kosteloos door de Inschrijver terug op voorraad genomen en uitgeleverd bij een volgende bestelling van dit artikel.
5.6	Het afleveren van de bestellingen en het ophalen van retourneringen dient uitgevoerd te worden tijdens kantooruren. Op vrijdagen kan er tussen 09:00 – 16:00 uur worden gelost bij Opdrachtgever aan de Hanzelaan 266 8017JJ Zwolle.
5.7	Iedere aflevering wordt voorzien van een pakbon. Deze pakbon dient duidelijk zichtbaar aangebracht te worden op de verpakking. De gewenste gegevens op de pakbon worden afgestemd na gunning.
5.8	Bestellingen en leveringen vinden continu plaats. Dat wil zeggen dat medewerkers van Opdrachtgever het hele jaar door op elk door hen gewenst moment een bestelling kunnen plaatsen. Bestelde kleding dient zoveel mogelijk gebundeld te worden in één levering.
5.9	Indien een artikel incidenteel niet leverbaar is binnen 10 werkdagen, dan informeert Opdrachtnemer de Opdrachtgever binnen 48 uur na het plaatsen van de bestelling over de datum waarop het betreffende artikel wordt na geleverd. Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever over de voortgang van achtergestelde Leveringen.
5.10	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.

5.11	Voertuigen voor het vervoer van goederen en diensten voldoen tenminste aan emissieklasse 6.
5.12	Secundaire/tertiaire verpakkingen dienen uit gerecycled materiaal te staan. Voor karton dient dit uit minstens 80% uit gerecycled karton te bestaan, voor niet-biobased kunststof folie of -vellen dient dit minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Opdrachtnemer neemt na werkzaamheden op onze locaties al het gerelateerde afval kosteloos retour en recycled deze;
5.14	Indien de levertijd van het artikel meer dan 10 kalenderdagen boven op de reguliere levertijd bedraagt, dan geeft Opdrachtnemer de reden aan en biedt Inschrijver een door de gemeente vooraf goedgekeurd en geschikt alternatief. Wanneer Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer.
5.15	Personeel van Opdrachtnemer moet zich altijd kunnen legitimeren in vorm van bedrijfspas.
5.16	Opdrachtgever is gerechtigd de betaling (gedeeltelijk) op te schorten indien de Opdrachtgever een tekortkoming in de nakoming van een van de verbintenissen van de Opdrachtnemer constateert, voor zover de tekortkoming dit rechtvaardigt.
5.17	De inschrijver kan binnen maximaal 48 uur na melding fysieke ondersteuning leveren wanneer dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de opdracht, zoals bij problemen tijdens uitlevering, pasmomenten, kwaliteitscontrole of urgente vervangingsvragen.
<b>6. Eisen veiligheid</b>	
6.1	<p>Alle aangeboden maten van de signaalkleding (boven- en onderkleding) moeten volledig voldoen aan EN ISO 20471 klasse 3.</p> <p>Indien binnen een productlijn sommige maten niet voldoen aan EN ISO 20471 klasse 3 (bijvoorbeeld kleinere maten), dan mogen deze maten niet worden aangeboden binnen deze aanbesteding.</p>
6.2	De veiligheidskleding moet voldoen aan de geldende normen en richtlijnen voor beschermende kleding, zoals EN ISO 13688 voor algemene eisen aan beschermende kleding.
6.3	De aangeboden artikelen die behoren tot de persoonlijke beschermingsmiddelen voldoen aan de Europese verordening 2016-425 betreffende PBM.
6.4	<p>Alle door de Inschrijver aangeboden signaalkleding (fluorescerende oranje kleding):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die wordt gedragen als kleding aan het bovenlichaam dient minimaal te voldoen aan de NEN-EN-ISO 20471, klasse 3.</li> <li>• Die wordt gedragen als kleding aan het onderlichaam dient minimaal te voldoen aan de NEN-EN-ISO 20471, klasse 3.</li> <li>• UV-beschermend, klasse 3.</li> </ul>

7. Eisen afhandeling klachten	
7.1	Wanneer er sprake is van een klacht, stuurt Inschrijver binnen 24 uur een bevestiging van de ontvangst van de klacht en geeft daarbij de termijn aan waarbinnen de klacht wordt afgehandeld.
7.2	<p>Opdrachtnemer draagt zorg voor een gestructureerde en geautomatiseerde registratie van klachtenafhandeling. Opdrachtgever stelt hieraan de volgende minimale eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Opdrachtnemer beschikt over een klantenservice die tenminste telefonisch en per e-mail beschikbaar is op werkdagen tussen 09.00 uur en 17.00 uur en hanteert één telefoonnummer en één e-mailadres voor klachten.</li> <li>▪ Klachten worden geregistreerd (via webshop middels beeldmateriaal en door fysieke zending) en gecategoriseerd.</li> <li>▪ De geregistreeerde klachten worden ieder kwartaal aan de Opdrachtgever ter beschikking gesteld, alsmede de gekozen oplossing c.q. afwikkeling van de klacht.</li> <li>▪ Opdrachtnemer dient onderscheid te maken naar de aard van de klachten. Enerzijds klachten die het gevolg zijn van gebreken in de dienstverlening of geleverde artikelen/materialen en anderzijds klachten over onjuiste en/of onvolledige facturen, leveringen en overige zaken.</li> <li>▪ 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.</li> </ul>
8. Eisen producten en kwaliteit	
8.1	De kleding en het schoeisel dienen 'standaard' artikelen te zijn dat wil zeggen modellen, materialen en fournituren die reeds bestaan of ontwikkeld zijn, en uit voorraad leverbaar. Hierin garandeert de Inschrijver dat alle kledinggebruikers, ongeacht hun geslacht, maat of lichaamsbouw, worden voorzien van de benodigde artikelen voor een representatieve uitstraling en comfortabele fit. Met uitzondering van specialistisch schoeisel voor fietsbeheerders, dat expliciet buiten de scope van deze aanbesteding valt en separaat wordt ingekocht.
8.2	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, etc.
8.3	Het materiaal dient ademend te zijn, zodat transpiratie wordt voorkomen.
8.4	De medewerker dient vrij te kunnen bewegen om zijn of haar werkzaamheden veilig te kunnen uitvoeren en mag geen gevaar opleveren (bijv. niet vlambaar).
8.5	De artikelen zijn comfortabel bij het dragen en bevatten geen onderdelen (ook niet de logo's en labels) die schuren en/of irriteren aan de binnenzijde.
8.6	Merkenamen en logo's van de kleding zijn niet zichtbaar rondom borst en rugzijde.
8.8	Alle bedrijfskleding dient voorzien te zijn van één of meerdere logo's van de gemeente Zwolle of het BOA logo, de plaatsing en grootte van de logo's dient te voldoen aan de eisen die de Belastingdienst stelt aan bedrijfskleding. De logo's dienen in totaal minimaal 70 cm <sup>2</sup> te beslaan. De plaatsing van de logo's wordt na de gunning tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vastgesteld.

8.9	Logo's dienen na het bestellen van de kleding geplaatst te worden door de Opdrachtnemer. De plaatsing gebeurt binnen de levertijd van 10 werkdagen.
8.10	De gemeente is eigenaar van de logo's en heeft het auteursrecht op deze logo's. De gemeente mag als enige beslissen over het verveelvoudigen en openbaar maken van de logo's.
8.11	Opdrachtnemer dient in staat te zijn om logo's in ieder geval door middel van borduren en door middel van bedrukking aan te brengen. Het logo dient gedurende de gehele draagtijd van het kledingstuk duidelijk zichtbaar blijft (ook nadat dit industrieel gewassen is).
8.12	Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat alle logo's, beeldmerken en eventuele tekstuele aanduidingen op de bedrijfskleding en uniformkleding volledig voldoen aan de geldende huisstijlrichtlijnen van de gemeente Zwolle, zoals vastgesteld en uitgegeven door de afdeling Communicatie van Opdrachtgever.  De exacte positionering, afmetingen, kleuren en uitvoering van logo's worden in overleg met Opdrachtgever vastgesteld tijdens de implementatiefase van de overeenkomst.  Opdrachtnemer is verplicht de kleding pas te produceren en/of te leveren nadat schriftelijke goedkeuring is verkregen van Opdrachtgever op de huisstijltoepassing.
8.13	Voor alle artikelen die door een functiegroep en/of afdeling worden gedragen, geldt dat de afzonderlijke artikelen op elkaar afgestemd zijn, zodat het totaal van de artikelen er verzorgd uitziet en oogt als één geheel.
8.14	Gedurende de looptijd van het contract kunnen de gemeente Zwolle en de Inschrijver in overleg de samenstelling van het kledingpakket behorende bij een bepaalde functiegroep wijzigen.
8.15	Opdrachtnemer garandeert dat zijn maatvoering en kleurvoering consistent is gedurende de gehele looptijd van het contract, inclusief mogelijke verlengingen, zodat de reeds in de webshop bekende medewerkers benodigde vervangingen kunnen bestellen.
<b>9. Eisen reiniging kleding</b>	
9.1	Alle kledingstukken zijn voorzien van labels met maat, onderhoudsinstructies en samenstelling. Labels mogen geen irritatie veroorzaken door plaatsing of materiaal.
9.2	Reiniging mag geen negatieve invloed hebben op de functionele eigenschappen, vormstabiliteit, normeringen en kleur van de artikelen.
9.3	Bedrijfskleding die kapot, versleten of niet meer toereikend zijn, dienen gedurende de overeenkomst door de Inschrijver retour genomen te worden.
9.4	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.
<b>10. Contractuele eisen</b>	
10.1	Opdrachtgever heeft geen afnameverplichting. De huidige kleding is overwegend nog in goede staat en zal pas vervangen worden als deze versleten is. De vervangende kledingstukken zullen gedoseerd besteld worden. Uitgaande van de

	huidige, kwalitatief goede kleding, heeft niet elke medewerker direct een compleet nieuw kledingpakket nodig.
10.2	Inschrijver hanteert geen minimale orderwaarde of ordergrootte.
10.4	Het is de Inschrijver niet toegestaan om gedurende de looptijd van het contract eigenhandig wijzigingen aan te brengen in het aangeboden kledingpakket. Wanneer Inschrijver door overmacht 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 wijzigingen(en) in het kledingpakket voordat deze aanpassingen of wijzigingen worden doorgevoerd en artikelen worden geleverd.
10.5	Prijzen dienen marktconform te zijn.
<b>11. Eisen maatvoering</b>	
11.1	De Inschrijver is verantwoordelijk voor een juiste pasvorm van de kleding.
11.2	De pasvorm dient comfortabel te zijn en dient zodanig te zijn dat deze geschikt is voor de werkzaamheden van de medewerkers.
11.3	Wanneer er een maatvoering wijzigt, stelt Inschrijver Gemeente Zwolle hiervan op de hoogte. Mogelijke passessies als gevolg van deze wijziging vinden plaats op locatie van Gemeente Zwolle en zijn voor rekening van Inschrijver. Hierbij worden ook schoenen/inlegzolen maten van medewerkers opgemeten.
11.4	Opdrachtnemer garandeert dat alle medewerkers van Opdrachtgever ongeacht hun gender, maat of lichaamsbouw door Opdrachtnemer kunnen worden voorzien van de benodigde artikelen in de juiste maat die daarnaast voldoen aan het aanbestedingsdocument en de bijlagen gestelde eisen.
11.5	De kledingmaten moeten voldoen aan de normale Europese standaard voor kledingmaten. Wanneer een gebruiker niet binnen de per artikel genoemde matenrange gekleed kan worden, is er sprake van maatforcé. Opdrachtnemer is in staat maatforcé artikelen te maken tegen een marktconform tarief.
11.6	Bij aanvang van de overeenkomst, zal Opdrachtnemer meerdere passessies voor alle medewerkers organiseren. Deze lichaamsmaten worden opgeslagen in de webshop van Opdrachtnemer zodat op elk gewenst moment op basis van de naam van de drager een passend kledingstuk besteld kan worden via de webshop. Gedurende de passessies wordt ook genoteerd welke kledingstukken de medewerker nu in zijn bezit heeft. Deze passessies vinden plaats in de eerste maand van de overeenkomst. Opdrachtnemer verwerkt deze informatie in de webshop op persoonsniveau. Voor deze sessies worden geen extra kosten gerekend.
11.7	Inschrijver is in staat om binnen 5 werkdagen te voldoen aan een oproep om een kledinggebruiker te laten passen/te meten.
11.8	<p>Inschrijver dient per gebruiker en per artikel de juiste maat- en gebruikersgegevens te registreren en actueel te houden ten behoeve van bestelling, nalevering en beheer van bedrijfskleding.</p> <p>Inschrijver is verantwoordelijk voor het zorgvuldig beheren, beveiligen en actualiseren van dit gegevensbestand. Voor zover bij deze registratie sprake is van de verwerking van persoonsgegevens, geschiedt dit uitsluitend binnen het kader van de tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gesloten</p>



	verwerkersovereenkomst en in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving op het gebied van gegevensbescherming (AVG).
11.9	De inschrijver is in staat om binnen maximaal vijf (5) werkdagen pasmomenten en fysieke ondersteuning op locatie van de gemeente Zwolle te organiseren. Dit betreft onder meer het opmeten, passen, maatadvies en begeleiding van medewerkers tijdens de implementatie en gedurende de looptijd van de overeenkomst.
<b>12. Eisen acceptatie</b>	
12.1	<p>Het bestelportaal wordt geaccepteerd wanneer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de Opdrachtgever succesvol kan inloggen met een gebruikersaccount en een beheerdersaccount;</li> <li>• het assortiment per perceel juist is ingericht;</li> <li>• bestellingen kunnen worden geplaatst en bevestigd;</li> <li>• rapportages (bestelhistorie, kosten per afdeling en medewerker) beschikbaar zijn.</li> </ul> <p>Afwijkingen worden binnen 3 werkdagen na oplevering gemeld. De Opdrachtnemer herstelt geconstateerde tekortkomingen binnen 10 werkdagen.</p>
12.2	<p>De startlevering (basisvoorraad en eventueel startpakket) wordt geaccepteerd wanneer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• alle kledingstukken compleet en conform specificatie geleverd zijn;</li> <li>• logo's correct zijn aangebracht;</li> <li>• maatvoering en kwaliteit overeenkomen met de eisen.</li> </ul> <p>Afwijkingen worden binnen 5 werkdagen na levering gemeld.</p> <p>Leveringen vinden plaats binnen 10 werkdagen.</p>
12.3	<p>Eindacceptatie vindt éénmalig plaats na afronding van de implementatiefase en heeft uitsluitend betrekking op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de acceptatie van het online bestelportaal;</li> <li>• de acceptatie van de eerste levering (startset en basisvoorraad);</li> <li>• de uitvoering van de pas- en meetmomenten.</li> </ul> <p>Na eindacceptatie wordt de overeenkomst geacht volledig operationeel te zijn.</p> <p>Voor nadere opdrachten (reguliere bestellingen) geldt een reguliere levercontrole; hiervoor vindt geen afzonderlijke acceptatieprocedure plaats.</p>

## Aanvullende eisen perceel 1: Buitendienstkleding inclusief schoeisel

1.	Schoeisel dient te voldoen aan de veiligheidsnorm S3. Het model dient hoog en van glad leer te zijn. De neus dient van staal te zijn met een MPU overneus. Daarnaast dient het een MPU INNOFLEX System te hebben.
2.	Schoeisel dient geschikt te zijn voor orthopedische inlegzolen.
3.	De voering van het schoeisel dient aktiv-X functioneel te zijn.
4.	Kleding dient waterafstotend te zijn.
5.	De Inschrijver heeft een vaste centrale contactpersoon voor de gemeente beschikbaar per perceel. 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. Vanuit de gemeente Zwolle zal er ook een vast contactpersoon zijn.

## Aanvullende eisen perceel 2: BOA uniformen inclusief schoeisel

1.	De Inschrijver heeft een vaste centrale contactpersoon voor de gemeente beschikbaar per perceel. 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. Vanuit de gemeente Zwolle zal er ook een vast contactpersoon zijn.
2.	De richtlijnen voor het BOA-uniform zoals deze in juni 2024 zijn opgesteld door de VNG dienen gevolgd te worden conform Bijlage XI.
3.	<p>Voor uniformkleding van BOA's gelden aanvullende eisen ten aanzien van de inneming en verwerking (eis 2.3), vanwege het veiligheids- en integriteitsrisico dat samenhangt met herkenbare handhavingskleding.</p> <p>Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat BOA-uniformkleding na uitdiensttreding, vervanging of afdanking zodanig wordt ingenomen en verwerkt dat hergebruik, misbruik of herkenbare aanwezigheid in het publieke domein volledig is uitgesloten.</p> <p>Op verzoek van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer aantonen op welke wijze de veilige inneming en verwerking van BOA-uniformkleding is geborgd, bijvoorbeeld door middel van procesbeschrijvingen, certificeringen of verklaringen van verwerkende partijen.</p> <p>Aan de inneming en verwerking van BOA-uniformkleding zijn geen kosten verbonden voor de Opdrachtgever; deze kosten dienen te zijn inbegrepen in de inschrijfprijs.</p>

## 5.2 Social Return on Investment

De gemeente Zwolle hecht waarde aan een inclusieve arbeidsmarkt, waarbij iedereen participeert naar vermogen. De gemeente Zwolle heeft besloten om in deze aanbesteding Social Return On Investment (SROI) als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde op te nemen. De Opdrachtnemer verplicht zich om bij gunning 5 % van de gefactureerde opdrachtsom aan te wenden voor SROI-activiteiten. In bijlage X vindt u de toelichting van de werkwijze.

Meer informatie over Social Return On Investment is te vinden op de volgende website:

<https://wspregiozwolle.nl/social-return-on-investment-sroi/Opdrachtnemer/>

<https://wspregiozwolle.nl/social-return-on-investment-sroi/contact/>

## 6 Bijlagen

- I. Begrippenlijst aanbestedingen Ons
- II. UEA
- III. Verklaring Kerncompetenties
- IV. Verklaring Russische partijen
- V. Holdingverklaring
- VI. Prijsformulieren
- VII. Concept Raamovereenkomst
- VIII. Concept Verwerkersovereenkomst
- IX. [AIV2022](#)
- X. SROI Bouwblokken
- XI. Kledingpakket BOA volgens VNG
- XII. Overzicht kleding en kledingmaten draagproef