



Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond

Programma van Eisen

Europese openbare aanbesteding Levensmiddelen beroepskazernes

Rotterdam, 27-6-2023

Kenmerk : Tendered nr. TN418316 en Mozart zaaknummer 134745

Status : Definitief

Versie : 2

1. Algemeen	3
2. Assortiment	4
3. Houdbaarheid en product specificatie	5
4. Bestellen (functionaliteit)	6
5. Aflevering / Bezorging	6
6. Prijs	8
7. Facturatie	9
8. Duurzaamheid	9

1. Algemeen

Eis	Omschrijving
AL1	Vanuit alle 12 locaties van VRR kunnen dagelijks (maandag tot en met zondag) bestellingen worden geplaatst door middel van een online bestelsysteem én e-mail. Het online bestelsysteem vormt de basis voor het doen van bestellingen. De e-mail dient als secundaire (nood)oplossing.
AL2	Na gunning stelt Leverancier in samenwerking met de VRR een SLA (Service Level Agreement) op waarin de procedures en prestatie-indicatoren opgenomen zijn op basis van de eisen en gunningscriteria van deze aanbesteding. Deze SLA wordt van kracht nadat beide partijen deze ondertekend hebben.
AL3	Alleen de werkelijk geleverde en afgenomen producten zullen door Inschrijver gefactureerd worden.
AL4	Voor eerstelijnservice aan de VRR bestellers (ploegen) beschikt de Inschrijver over een klantenservice welke maandag tot en met zaterdag beschikbaar is tussen 07:30 uur en 18:00 uur. Met beschikbaar wordt bedoeld dat een VRR besteller een persoon aan de telefoon krijgt - of d.m.v. andere (digitale) communicatie rechtstreeks kan communiceren met de klantenservice - die eerstelijnservice kan bieden (en niet een automatische audioboodschap). Uitgangspunt is dat men Nederlands spreekt. Met eerstelijnservice wordt in ieder geval bedoeld: • het registreren van klachten • het beantwoorden van vragen • het organiseren van een (tussen)oplossing In de SLA worden bovenstaande punten opgenomen, uitgewerkt of toegelicht en aangevuld met hetgeen aangeboden wordt bij de gunningscriteria
AL5	Voor account contact en overkoepelende zaken zoals bij voorkomende situaties die buiten het oplosbare vermogen liggen van de klantenservice, stelt de Inschrijver één vaste contactpersoon met een vaste vervanger beschikbaar welke bereikbaar is voor de VRR. De vaste contactpersoon en/of vaste vervanger van de Inschrijver is telefonisch bereikbaar op maandag t/m vrijdag van 09:00 uur tot 17:00 uur. Zowel de contactpersoon als de vaste vervanger dienen een goede mondelinge en schriftelijke uitdrukingsvaardigheid in de Nederlandse taal te hebben. Deze vaste contactpersonen worden vastgelegd in de SLA eventueel aangevuld met hetgeen aangeboden wordt bij de gunningscriteria
AL6	De inschrijver zorgt tijdens de overeenkomst er voor dat de besteller(s) per locatie per e-mail, proactief en tijdig geïnformeerd wordt over: • Artikelen die in de online omgeving langdurig niet beschikbaar zijn; • Artikelen die in de online omgeving definitief uit het assortiment gaan; • Prijs(acties) en (prijs)aanbiedingen; • Introductie nieuwe producten. In de SLA worden afspraken gemaakt over wat onder proactief en tijdig wordt verstaan en eventueel aanvullende afspraken opgenomen en/of hetgeen aangeboden wordt bij de gunningscriteria.

Eis	Omschrijving
AL7	De vaste contactpersoon van Inschrijver en de vaste contactpersoon van VRR overleggen minimaal éénmaal per kwartaal inhoudelijk over de leveringen en diensten alsmede de samenwerking tussen Inschrijver en VRR. In gezamenlijke afstemming kan de frequentie na 1 jaar aangepast worden.
AL8	Inschrijver heeft minimaal een protocol voor afhandeling van eventuele klachten van VRR over de leveringen en diensten van Inschrijver. In de SLA wordt verwezen naar het protocol welke als bijlage bij het SLA wordt gevoegd. Het protocol is leidend voor de afhandeling van klachten en worden nadere of afwijkende afspraken danwel hetgeen aangeboden wordt bij de gunningscriteria hierover in het SLA opgenomen.
AL9	De Inschrijver dient minimaal eenmaal per maand managementinformatie te verschaffen aan de VRR. Deze informatie dient – indien deze niet uit het een online portal te downloaden valt - digitaal, in een Excel-spreadsheet, binnen 1 week nadat het betreffende periode is afgelopen, te worden aangeleverd. De maand managementinformatie omvat het volgende: • Afnameoverzicht per locatie gespecificeerd per ploeg, per artikel en productgroep, in aantallen en euro's; • Afnameoverzicht van alle ploegen tezamen, gespecificeerd per artikel en productgroep, in aantallen en euro's; • Beschikbaarheid online bestelsysteem (down-time, storingen e.d.); • Binnengekomen klachten en afhandeling (incl. doorlooptijd); In de SLA worden nadere afspraken gemaakt en opgenomen over bovengenoemde punten danwel aangevuld met hetgeen aangeboden wordt bij de gunningscriteria, waaronder; de inhoud van de managementrapportage (wat willen we minimaal zien), actualiteit en hoe kan deze informatie buiten de Excel-spreadsheet nog anders gepresenteerd (bijvoorbeeld d.m.v. een dashboard op ploegniveau)

2. Assortiment

Eis	Omschrijving
AS1	Indien Inschrijver van merkartikelen ook vergelijkbare eigen huismerk artikelen in het assortiment beschikbaar heeft, zorgt Inschrijver ervoor dat beide in het bestelsysteem, beschikbaar zijn. Waarbij “beschikbaar” gelezen moet worden als bestelbaar/minimaal zichtbaar in het bestelsysteem ook indien een product tijdelijk niet op voorraad is (tijdelijk niet bestel- en leverbaar).
AS2	In het bestelsysteem is een assortiment producten beschikbaar met het predicaat 'halal', 'glutenvrij' en 'vegan', waarvan: • Halal: minimaal 10 soorten variatie aan vlees/vleeswaren (waaronder minimaal de soorten wit vlees (zoals kip/kalkoen, lam- en rundvlees); • Glutenvrij: minimaal 10 soorten variatie aan vlees/kip (waaronder minimaal de soorten kip, lam- en rundvlees waarbij het gaat om toevoegingen zoals panering; • Vegan: minimaal 10 soorten variatie aan plantaardig vleesvervangers);

AS3	Indien Inschrijver een besteld product onverhoopt niet kan leveren dient inschrijver een alternatief, gelijksoortig product aan te bieden van hetzelfde prijsniveau of goedkoper ten opzichte van het oorspronkelijk bestelde product.
AS4	Alle bij de Inschrijver beschikbare voordeel verpakkingen dienen in het online bestelsysteem van de inschrijver te vinden en te bestellen zijn, waarbij uitgezonderd alcohol en tabak.

3. Houdbaarheid en product specificatie

Eis	Omschrijving																										
HO1	Op alle producten dient een leesbaar THT/TGT-datum vermeld te zijn.																										
HO2	Op de etikettering dient vermeld te staan of het een biologisch/duurzaam product betreft.																										
HO3	Onderstaande minimale houdbaarheidstermijnen (THT) zijn van toepassing: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Omschrijving productsoort</th><th>Minimale THT bij ontvangst</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Verse melkproducten</td><td>5 dagen</td></tr> <tr> <td>Zuiveldesserts en yoghurt</td><td>5 dagen</td></tr> <tr> <td>Boter</td><td>8 weken</td></tr> <tr> <td>Margarine</td><td>4 weken</td></tr> <tr> <td>Eieren en eierproducten</td><td>14 dagen</td></tr> <tr> <td>Vlees</td><td>4 dagen</td></tr> <tr> <td>Vis</td><td>3 dagen</td></tr> <tr> <td>Wild en gevogelte</td><td>3 dagen</td></tr> <tr> <td>Schaal- en schelpdieren</td><td>3 dagen</td></tr> <tr> <td>AGF producten: rauwkosten/panklaar</td><td>3 dagen</td></tr> <tr> <td>AGF-producten: verse vruchtensappen</td><td>4 dagen</td></tr> <tr> <td>Gekoelde maaltijdcomponenten 6 dagen</td><td>6 dagen</td></tr> </tbody> </table> Voor alle bovengenoemde typen producten telt de dag van aflevering niet mee in de berekening van de minimale houdbaarheidstermijn. Het is toegestaan om van de opgegeven minimale houdbaarheidstermijnen (THT) af te wijken indien inschrijver over een systeem beschikt waarbij de minimale houdbaarheid in dagen per product zichtbaar is in het online bestelsysteem. In de SLA wordt opgenomen, hoe bovengenoemde minimale THT hanteerbaar blijft of aangepast wordt op of rondom de genoemde feestdagen in eis AF6 danwel aangevuld met hetgeen aangeboden wordt bij de gunningscriteria	Omschrijving productsoort	Minimale THT bij ontvangst	Verse melkproducten	5 dagen	Zuiveldesserts en yoghurt	5 dagen	Boter	8 weken	Margarine	4 weken	Eieren en eierproducten	14 dagen	Vlees	4 dagen	Vis	3 dagen	Wild en gevogelte	3 dagen	Schaal- en schelpdieren	3 dagen	AGF producten: rauwkosten/panklaar	3 dagen	AGF-producten: verse vruchtensappen	4 dagen	Gekoelde maaltijdcomponenten 6 dagen	6 dagen
Omschrijving productsoort	Minimale THT bij ontvangst																										
Verse melkproducten	5 dagen																										
Zuiveldesserts en yoghurt	5 dagen																										
Boter	8 weken																										
Margarine	4 weken																										
Eieren en eierproducten	14 dagen																										
Vlees	4 dagen																										
Vis	3 dagen																										
Wild en gevogelte	3 dagen																										
Schaal- en schelpdieren	3 dagen																										
AGF producten: rauwkosten/panklaar	3 dagen																										
AGF-producten: verse vruchtensappen	4 dagen																										
Gekoelde maaltijdcomponenten 6 dagen	6 dagen																										

4. Bestellen (functionaliteit)

Eis	Omschrijving
BE1	In het online bestelsysteem kan elke besteller gebruik maken van het volledige (voor consumenten toegankelijke) assortiment van de inschrijver, met uitzondering van alcohol en tabak). Het staat de Leverancier vrij om gedurende de overeenkomst en in overleg met de leverancier andere productgroepen uit te laten sluiten (en mede afhankelijk van de catalogusmogelijkheden van de leverancier).
BE2	Bezorging op de kazerne locaties dient altijd te kunnen plaatsvinden op maandag tot en met zaterdag.
BE3	Inschrijver garandeert een minimum uptime van minimaal 95% van het 24/7 toegankelijke bestelsysteem. In de SLA worden afspraken gemaakt over de monitoring en consequenties als niet aan deze eis wordt voldaan, danwel aangevuld met hetgeen aangeboden wordt bij de gunningscriteria
BE4	Het bestelsysteem bevestigt op de dag van bestelling digitaal de ontvangen bestelling(en) via het online bestelsysteem door middel van een orderbevestiging. Op deze orderbevestiging staan minimaal de volgende gegevens: 1. jaarordernummer van de ploeg; 2. overzicht bestelde artikelen; 3. prijs per artikel; 4. totaal prijs bestelling incl. BTW (uitgesplitst in 0%, 9% en 21% BTW) en excl. BTW; 5. de afleverlocatie; 6. de datum van aflevering; 7. het ordernummer van de inschrijver.
BE5	Alle bestellingen worden door Inschrijver per e-mail bevestigd. Op deze orderbevestiging staan minimaal dezelfde gegevens als in BE4.
BE6	In geval van een storing in het bestelsysteem van Inschrijver, kan de bestelling per e-mail aan de contactpersoon van Leverancier worden gedaan; indien ook daarin een storing optreedt, kan de bestelling ook door middel van een andere (digitale) oplossing worden doorgegeven aan de contactpersoon van Leverancier. In de SLA worden afspraken gemaakt hoe te handelen indien het bestelsysteem in storing is, danwel aangevuld met hetgeen aangeboden wordt bij de gunningscriteria
BE7	De Inschrijver verzorgt als onderdeel van de implementatie, op verzoek van VRR, kosteloos een in de Nederlandse taal opgestelde gebruikershandleiding en/of instructie gericht op het bestellen via de het online bestelsysteem van Inschrijver.

5. Aflevering / Bezorging

Eis	Omschrijving
AF1	Inschrijver bezorgt op de volgende 12 kazerne locaties de bestellingen: • Slotlaan 121, 2902 AL Capelle aan den IJssel; • Albert Plesmanweg 7-9, 3088 GA Rotterdam*; • Bosland 30, 3063 EM Rotterdam;

	• Frobenstraat 8, 3045 RD Rotterdam; • Groene Tuin 321, 3078 KG Rotterdam; • Ketelaarsstraat 15, 3011 CM Rotterdam; • Keyenburg 351, 3085 KA Rotterdam*; • Metaalhof 44, 3067 GM Rotterdam; • Mijnsherenlaan 180, 3081 CM Rotterdam; • 's Gravelandseweg 551, 3119 XT Schiedam; • Schenkelweg 90, 3203 LE Spijkenisse; • Hoogstad 501, 3131 KX Vlaardingen. <i>*locatie met overwegend kleine orders (€ 10 tot € 25 incl. btw)</i>
AF2	Alle producten die worden geleverd en de verpakkingen waarin de producten worden vervoerd en afgeleverd door de Inschrijver, alsmede de werkwijze van Inschrijver, dienen te voldoen aan de wettelijke eisen van voedselveiligheid en kwaliteit in het bijzonder de Europese verordening (EG) 852/2004, de Warenwet (en Warenwetbesluiten) en HACCP systematiek, Hygiënecodes gehanteerd als uitvoering van de HACCP en goedgekeurd door de NVWA zijn ook toegestaan (zoals de CBL hygiëne code).
AF3	De medewerkers die Inschrijver inzet voor bezorging aan de locaties van VRR dienen zich bij die locaties, met een geldig legitimatiebewijs te kunnen legitimeren aan medewerkers van VRR en dragen herkenbare bedrijfskleding.
AF4	De Inschrijver staat ervoor in dat de uitvoering van werkzaamheden uitsluitend geschiedt met materieel/materiaal dat voldoet aan de eisen zoals die bij of krachtens toepasselijke wetgeving zijn of zullen worden gesteld.
AF5	Inschrijver bezorgt ongeacht de omvang van de bestelling en de afleverlocatie.
AF6	Bestellingen die gedaan zijn, moeten altijd bezorgd kunnen worden op de aangegeven leverdatum tussen 7:00 uur en 8:30 uur. Dit is veelal de eerstvolgende dienst van de betreffende ploeg. Het wijzigen van de bestelling moet mogelijk zijn tot uiterlijk 12:00 uur op de dag voorafgaand aan de leverdatum. Leveringen (bezorging) vinden plaats op maandag t/m zaterdag, met uitzondering van: - nieuwjaarsdag - tweede paasdag - Hemelvaartsdag - tweede pinksterdag - eerste en tweede kerstdag In de SLA worden bovenstaande punten opgenomen, uitgewerkt of toegelicht, waaronder hoe er bezorgd zal worden op of rondom de genoemde feestdagen.
AF7	Bestellers van de VRR dienen in het bestelsysteem per bestelling de (aflever)dag van bezorging te kunnen bepalen.
AF8	Indien een bestelling niet kan worden bezorgd op het aangegeven tijdstip, omdat er bijvoorbeeld vanwege een uitruk geen bezetting is op de kazerne, dan probeert Inschrijver op dezelfde dag nog eenmaal de bestelling te bezorgen. In de SLA worden over het moment en de wijze waarop nadere afspraken gemaakt, danwel aangevuld met hetgeen aangeboden wordt bij de gunningscriteria

AF9	Fouten in de bezorging (manco's) worden dezelfde dag vóór 16.00 uur hersteld zonder meerkosten voor VRR. Later is niet meer van toegevoegde waarde voor de ploeg die de bestelling heeft gedaan. In de SLA worden afspraken gemaakt over hoe fouten in de bezorging worden gemeld, herstelt en hoe hierover wordt gecommuniceerd. (bv tijdstip van nalevering)
AF10	Alle afleveringen dienen voorzien te zijn van een digitale pakbon; hierop dienen ten minste de volgende gegevens te staan: - afleveradres - naam besteller - naam van de ploeg - naam van de producten - artikelnummer per product - hoeveelheid product - prijs per product - totaal prijs bestelling incl. en exclusief btw - manco's - Jaarordernummer van de ploeg - Ordernummer van de Inschrijver
AF11	De digitale pakbon dient bij aflevering, namens VRR voor ontvangst en akkoord, te worden getekend door de ontvanger op de locatie van VRR. De ondertekende digitale pakbon wordt door Leverancier gestuurd naar de besteller op de locatie. Het toesturen van de digitale pakbon zonder ondertekening is toegestaan, mits de Leverancier op het eerste verzoek van de VRR de ondertekening door de ontvanger op de locatie van VRR kan aantonen.
AF12	Inschrijver neemt het met statiegeld belaste verpakkingsmateriaal en kratten retour bij een volgende levering en verwerkt het statiegeld in de administratie (factuur) met referentie van de betreffende ploeg.
AF13	Het aanbieden en verstrekken van cadeaus en of andere incentives – waarbij dit afwijkend is van acties die ook voor consumenten gelden - door of namens Inschrijver is niet toegestaan.

6. Prijs

Eis	Omschrijving
PR1	Alle aangeboden prijzen per eenheid in het bestelsysteem zijn vastgesteld in Euro's (EUR) en inclusief btw. Veranderingen in de ruilverhouding tussen de Euro en andere valuta hebben geen effect op deze prijzen.
PR2	De prijzen in het online bestelsysteem zijn voor alle bestellers van alle kazernes identiek en mogen niet hoger zijn dan de consumentenprijzen die gelden op het moment van bestellen.
PR3	VRR zal de aangeboden prijzen lopende de contractduur, bijvoorbeeld van nieuw aan het assortiment toe te voegen artikelen, toetsen op markconformiteit.
PR4	Dagprijzen

	VRR is zich ervan bewust dat de markt van levensmiddelen (deels) werkt met dagprijzen. De aangeboden inschrijfprijzen zijn derhalve indicatief en dienen te voldoen aan onderstaande voorwaarden: Inschrijvers dienen per artikel / onderdeel een op zichzelf beschouwd realistische prijs aan te bieden. • Inschrijver mag voor een artikel op het prijsformulier niet een prijs (incl. btw) indienen die op 18 september 2023 (de uiterste datum van inschrijving, tenzij er een andere uiterste inschrijfdatum van toepassing wordt) hoger is dan de prijs (incl. btw) die op deze dag geldt, indien van toepassing, in zijn voor particuliere consumenten of andere zakelijke klanten online winkel. Ook gedurende de looptijd van de overeenkomst zijn de prijzen (incl. btw) voor VRR nooit hoger dan zoals vermeld op genoemde online winkel. Inschrijver dient als bewijs bij inschrijving een log document in te dienen waarin wordt aangetoond dat de inschrijfprijs van alle 50 producten op het prijsformulier niet hoger is dan de prijs (incl. btw) die op deze dag geldt voor particuliere en zakelijke klanten die gebruik maken van de online webwinkel. • Ter voorkoming van strategisch inschrijven; Inschrijver mag voor een artikel op het prijsformulier een prijs (incl. btw) indienen die op 18 september 2023 lager is dan de prijs (incl. btw) die op deze dag geldig is in zijn, indien van toepassing, voor particuliere consumenten of andere zakelijke klanten online winkel, indien hij deze lagere prijs garandeert voor tenminste het volledige eerste jaar van de looptijd van de overeenkomst. Inschrijver geeft dit duidelijk aan op het prijsformulier.
--	--

7. Facturatie

FA1	Alle facturen dienen conform de wettelijke vereisten te zijn en minimaal voorzien te zijn van: • Naam, adres, postcode, woonplaats/vestigingsplaats, bank/gironummer en de benodigde IBAN-en BIC-gegevens, btw nummer, KVK-nummer; • Het factuuradres van de Leverancier; • Het totale factuurbedrag inclusief btw (uitgesplitst in 0%, 9% en 21% btw) en exclusief btw; • Het factuurnummer, het jaarordernummer van de ploeg van de VRR, het ordernummer van de Leverancier, afleverlocatie, leveringsdatum en omschrijving/specificatie van de dienstverlening.
-----	--

8. Duurzaamheid

DU1	De bij de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen, zowel LDV (light duty vehicle, <3.500 kg) als HDV (heavy duty vehicle, >3.500 kg), voldoen ten minste aan emissieklasse 6 Ten bewijze wordt jaarlijks getoetst op: • Afschrift van de typegoedkeuringspapieren van de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen (inclusief van eventuele onderaannemers). • Of aantoonbaar bewijs dat het volledige wagenpark (inclusief van eventuele onderaannemers) aan de eis voldoet.
-----	--

DU2	Vanaf 2025 is Rotterdam een ZES zone (zero-emissie stadslogistiek, zie link: https://www.rotterdam.nl/zero-emissie-stadslogistiek). De dienstverlening dient, ook na die datum, conform afspraken te worden uitgevoerd.
-----	---