

Bijlage 1: Programma van Eisen

Door voor deze offerteaanvraag een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Algemene eisen – perceel 1 & 2	
a-e-1	Zolang er geen volledige overeenstemming is bereikt en geen schriftelijke, door beide partijen ondertekend Overeenkomst tot stand is gekomen, is er geen sprake van enige gebondenheid van Veiligheidsregio Twente. In dat geval is er ook geen enkele verplichting tot vergoeding van welke schade of kosten dan ook.
a-e-2	Opdrachtnemer is akkoord met de volgende ontbindende voorwaarde: indien Opdrachtnemer, door Veiligheidsregio Twente, via een officiële ingebrekestelling aan te tonen, na opdrachtverlening in de praktijk niet voldoet aan de gestelde eisen en er sprake is van wanprestatie, dan kan de door Veiligheidsregio Twente verleende Overeenkomst worden ontbonden. De ontbinding van de Overeenkomst geldt dan voor alle locaties.
a-e-3	Opdrachtnemer garandeert dat alle geleverde producten beschikken over de eigenschappen die zijn toegezegd, ze zijn van A-kwaliteit of B-kwaliteit - eigen huismerk en voldoen aan de E.G. Normering.
a-e-4	Opdrachtnemer voldoet aan het warenwetbesluit Bereiding en Behandeling van Levensmiddelen (WB BBL) en de hierin opgenomen regeling Levensmiddelen Hygiëne artikel 30 en 31 (H.A.C.C.P.).
a-e-5	Opdrachtnemer conformeert zich aan vigerende wet- en regelgeving van de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA) en is zodoende bereid en in staat om producten te traceren conform de wet ketenaansprakelijkheid (bron: www.nvwa.nl).
a-e-6	Jaarlijks wordt samen met Veiligheidsregio Twente verbeteringen/optimalisaties in levering en contractmanagement doorgevoerd. Opdrachtnemer neemt hierin het initiatief.
a-e-7	Om te kunnen meten hoe de kwaliteit van de dienstverlening ten behoeve van een locatie in een bepaalde periode is geweest, is het van belang dat goed gebruik wordt gemaakt van een klachtenprocedure. Klachten: U dient aan uw Inschrijving een klachtenprocedure toe te voegen; waar en hoe te melden in het volgsysteem en afhandelingstermijnen hierbinnen. Alle klachten worden in behandeling genomen en naar tevredenheid van Veiligheidsregio Twente afgehandeld. Indien dit niet het geval is, dient een escalatiemodel in de procedure te zijn opgenomen. Klachten dienen in de managementrapportage naast andere relevante items, als facturatie, aantal manco's e.d. te worden toegevoegd (zie onderdeel rapportage).
a-e-8	Bij een exit zal Opdrachtnemer zonder extra kosten meewerken aan een gefaseerde overgang (per locatie) naar de nieuwe leverancier. Dit op een zodanige manier dat de omzetting geen negatieve gevolgen zal hebben voor de levering van het gevraagde assortiment. Opdrachtnemer zal zelf zorgdragen voor het transport van de nog resterende emballage van de locaties van Veiligheidsregio Twente naar haar eigen magazijn.
a-e-9	De binnendienst van Opdrachtnemer is op werkdagen telefonisch tijdens kantooruren van 07.30 uur tot 17.00 uur bereikbaar voor vragen, klachten en/ of calamiteiten. Voor calamiteiten buiten deze tijden is een storingsnummer bereikbaar.
a-e-10	De bestelgerechtigde medewerkers op de locatie kunnen bij Opdrachtnemer bestellen via de webshopp koppeling met het inkoopstelsel van Opdrachtgever; in uitzonderlijke gevallen per telefoon.

a-e-11	Opdrachtnemer dient met betrekking tot vertrouwelijke, persoons- en andere gegevens van en over derden uiterst zorgvuldig om te gaan en zich te houden aan de AVG- wettelijke regelingen daaromtrent. Opdrachtnemer draagt zorg voor passende organisatorische en technische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen.
a-e-12	Opdrachtnemer draagt zorg voor een gegarandeerde levering van het gevraagde assortiment bij calamiteiten. In dat geval moet Opdrachtnemer zorgen voor alternatieve producten voor dezelfde prijs, waardoor de levering van de producten toch gegarandeerd is.
a-e-13	De medewerkers van Opdrachtnemer houden zich op de terreinen en in de gebouwen aan de navolgende instructies: • Medewerkers dragen herkenbare bedrijfskleding; • Op te terreinen van Veiligheidsregio Twente is roken verboden; • Medewerkers spreken bij voorkeur de Nederlandse taal; • Er wordt zoveel als mogelijk afgeleverd door een vaste chauffeur; • Indien een chauffeur wangedrag vertoond, heeft Veiligheidsregio Twente de mogelijkheid om van chauffeur te wisselen; dit zal in goed overleg met de Opdrachtnemer worden afgestemd; • Medewerkers melden zich bij de balie/receptie; • Medewerkers wachten bij de balie tot ze door de contactpersoon worden opgehaald; • Pakbonnen worden afgetekend om te borgen dat bestellingen worden overgedragen aan besteller/ontvanger; • Eventuele retourgoederen worden genoteerd, meegenomen en gecrediteerd.
a-e-14	Alleen de door Veiligheidsregio Twente geautoriseerde bestellers kunnen bestellingen plaatsen bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer communiceert alleen met deze geautoriseerde bestellers of de medewerker facilitaire diensten van Veiligheidsregio Twente.
Assortiment eisen – perceel 1 & 2	
as-e-1	Opdrachtnemer is binnen het volledige assortiment in staat om meerdere producten (merken) en kwaliteiten met bijbehorende concurrerende prijsverschillen aan te bieden, per artikelgroep bestaande uit: • A-merken • B-merken of Huismerken <i>Een A-merk product heeft een hoge naamsbekendheid, goede reputatie en is toonaangevend qua prijs en kwaliteit.</i>
as-e-2	Opdrachtnemer is in staat en bereid om, op verzoek van Veiligheidsregio Twente, voor rundvlees en lamsproducten een officiële Halal-verklaring af te geven, of dit te vermelden in de webshop.
as-e-3	Opdrachtnemer is in staat en bereid om gecertificeerde biologische en duurzame (semi)vers producten te leveren.
as-e-4	Opdrachtnemer is in staat en bereid om gecertificeerde biologische DKW producten te leveren.
as-e-5	Opdrachtnemer is in staat en bereid om duurzame, gecertificeerde, DKW producten te leveren.
as-e-6	Opdrachtnemer is in staat en bereid om (gecertificeerde) biologische en duurzame (diep)vries producten te leveren.

as-e-7	Hoe lang een product houdbaar is, moet op de verpakking te vinden zijn. Zolang de verpakking niet geopend is, kan het product bewaard worden tot de houdbaarheidsdatum. Opdrachtnemer geeft de bewaarcondities duidelijk aan op de buitenzijde van verpakkingen. De verpakkingen kennen 2 soorten houdbaarheidsdata: THT-datum (ten minste houdbaar tot) of een TGT-datum (te gebruiken tot). Een THT-datum staat op lang houdbare producten die niet snel bederven. Dit gaat vrijwel altijd om (droge) kruidenierswaren of diepvriesproducten. Na de THT-datum kan de kwaliteit van het product achteruitgaan. Een TGT-datum staat op zeer bederfelijke producten. Hierbij gaat het altijd om vers (bereide) producten. Voor alle producten geldt dat deze mogen worden gebruikt, verwerkt of gegeven tot de aangegeven datum.
as-e-8	Als een producent een product vanwege kwaliteit- of veiligheidsproblemen terugroept, is er sprake van een recall. De werkwijze van Opdrachtnemer omvat minimaal: • Producent maakt melding van een recall bij Opdrachtnemer; • Opdrachtnemer informeert interne betrokkenen en zet vervolgens acties uit; • Opdrachtnemer informeert de locaties (bestellers, verantwoordelijken en medewerker facilitaire diensten); • Opdrachtnemer overlegt met de producent of de producten worden vernietigd of dat deze teruggestuurd moeten worden naar de producent. Er vindt verrekening plaats met Veiligheidsregio Twente op basis van het aantal geretourneerde/ vernietigde producten. • Afspraken over een recall procedure worden per locatie vastgesteld en vastgelegd in een werkafsprakendocument.
as-e-9	Opdrachtnemer is bereid en in staat om desgewenst een lijst samen te stellen van producten die voldoen aan de criteria van het Milieukeur. Het staat voor productie waarbij weinig bestrijdingsmiddelen en kunstmest worden gebruikt. Er wordt zuinig omgegaan met energie en er is aandacht voor dierenwelzijn (bron: www.smk.nl).
as-e-10	Opdrachtnemer conformeert zich aan het meest recente Besluit beheer verpakkingen en papieren karton (bron: www.wetten.overheid.nl/BWBR0018139). Opdrachtnemer zal geen gebruik maken van schadelijke componenten in drukinkten, lakken of kleurstoffen.
as-e-11	Opdrachtnemer zal zorgen dat kunststofverpakkingen altijd zijn voorzien van het kringloop symbool.
as-e-12	Opdrachtnemer borgt en houdt zich in alle gevallen aan de HACCP wetgeving en richtlijnen.
as-e-13	De producten, het (productie)proces en de levering van Opdrachtnemer voldoen aan alle van toepassing zijnde en geldende Europese- en Nederlandse normen en wettelijke regelgeving.
as-e-14	Opdrachtnemer heeft aantoonbaar haar HACCP processen geborgd en draagt zorg voor de dagelijkse gang van zaken hieromtrent.
as-e-15	Opdrachtnemer is bereid en in staat om Veiligheidsregio Twente (jaarlijks in december) te voorzien van het op dat moment geldende HACCP certificaat inclusief de certificaten van ingezette onderaannemers.
as-e-16	Opdrachtnemer is bereid en in staat om volledige inzage te geven in de resultaten van eventuele productie- en/of laboratoriumcontroles.
as-e-17	Opdrachtnemer is bereid en in staat om steekproefsgewijs controles te laten uitvoeren op het gerede producten en/of de samenstellende delen door een daartoe gecertificeerd STER laboratorium/bedrijf (een laboratorium met een STERLAB-certificaat).
as-e-18	Opdrachtnemer is bereid en in staat om op basis van de geldende hygiëncode met Veiligheidsregio Twente nadere, specifieke afspraken te maken (bijv. over kiemgetallen van geleverde producten).

as-e-19	Opdrachtnemer conformeert zich aan de minimale wettelijke houdbaarheidstermijnen per product. De volgende houdbaarheidstermijnen (na levering) kunnen door de Opdrachtnemer worden gegarandeerd: • Dag- en koelvers – 3 dagen; • Verse vis en visproducten – 3 dagen; • Wild, gevogelte, kip, vlees, vleesproducten – 3 dagen; • Vleeswaren en kaas verpakt – 7 dagen; • Melk en melkproducten – 5 dagen; • Eieren – 10 dagen; • Aardappelen, groente en fruit – 3 dagen; • Koelvers convenience – 6 dagen; • Brood en banket – 1 dag; • Boter – 2 weken; • Diepvriesproducten – 6 weken; • Lang houdbare zuivel – 6 weken; • Droge Kruidenierswaren 3 maanden. Uitgezonderd enkele specifieke producten, o.a. rosbief orgaanvlees en enkele vlug klaar producten.
as-e-20	Opdrachtnemer is in staat en bereid om alle vers componenten te voorzien van een (geldend) artikelnummer, naam c.q. omschrijving van het artikel en de declaratie, inclusief de kwaliteitsaanduiding (Klasse I-II) of vetklasse(V1-V5).
as-e-21	Opdrachtnemer is bereid en in staat om, op aanvraag en indien daar aanleiding toe is, te rapporteren over het temperatuurverloop tijdens het logistieke proces. Tijdens alle procesgangen wordt de temperatuur gelogd en beheerst. Het aanleveren van dergelijke informatie is niet kostprijs verhogend.

Eisen logistiek – perceel 1 & 2	
lo-e-1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gehele logistieke proces tot en met het ophalen van de emballages (kratten, rolcontainers e.d.).
lo-e-2	Leveringen vinden plaats op de locatie zoals afgesproken en vastgelegd in een logistiekplan. Hierin staat vermeld binnen welke bloktijd het bestelde assortiment waarop de locatie wordt afgeleverd. Opdrachtnemer streeft bij de door haar te verrichten leveringen van het assortiment van 99,0 % per maand, gemeten over het totale assortiment.
lo-e-3	Het is Veiligheidsregio Twente toegestaan om de logistieke uitgangspunten gedurende de contractduur te wijzigen. Dit als gevolg van bijvoorbeeld heroverwegingen, organisatiewijzigingen, fusies of de-fusies. Opdrachtnemer is hiermee akkoord en evalueert één keer per half jaar de logistieke uitgangspunten met Veiligheidsregio Twente per locatie.
lo-e-4	Als het product niet voorradig/ te leveren is, zal hiervoor een voor Veiligheidsregio Twente passend alternatief worden aangeboden tegen dezelfde prijscondities.
lo-e-5	Opdrachtnemer is akkoord met het volgende: Alleen wanneer het openmaken van de verpakking redelijkerwijs niet voorkomen had kunnen worden, mag de zending als zodanig retour gezonden worden, echter alleen na overleg tussen Opdrachtnemer en de besteller.
lo-e-6	Opdrachtnemer is aansprakelijk voor elke schade welke het gevolg is van onjuiste handelingen bij de uitvoering van de leveringen.
lo-e-7	Opdrachtnemer is bereid en in staat om de retourzendingen direct bij de eerstvolgende levering na de melding door u of uw vervoerder vanuit de locatie mee te nemen. Deze artikelen dienen op een separate factuur te worden gecrediteerd.
lo-e-8	Opdrachtnemer is bereid en in staat om producten, waarvan bij ontvangst wordt geconstateerd dat ze foutief en/of beschadigd geleverd zijn, direct mee retour te nemen. Deze artikelen dienen op een separate factuur te worden gecrediteerd.

lo-e-9	Opdrachtnemer draagt ook zorg voor het retour nemen van onjuist geleverde of beschadigde artikelen, mits daarvan op dezelfde werkdag melding bij de klantenservice is gemaakt. Tenzij een gebrek redelijkerwijs niet binnen die tijd is te constateren. De onjuist geleverde of beschadigde artikelen worden door Opdrachtnemer, in overleg, binnen de overeengekomen tijd na melding retourgenomen. Deze artikelen dienen op een separate factuur te worden gecrediteerd.
--------	--

Eisen prijsstelling – perceel 1 & 2

pr-e-1	De handling- en/of transportkosten voor onjuist of te laat en manco geleverde artikelen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
--------	---

Eisen ten aanzien van facturatie – perceel 1 & 2

f-e-1	Eisen van facturering: - Betalingsconditie binnen 30 dagen - PO-nummer (aanlevering door plaatsing order vanuit Veiligheidsregio Twente) - Datum uitreiking van de factuur - Factuurnummer; een opvolgend nummer, met één of meer reeksen, waardoor de factuur eenduidig wordt geïdentificeerd - Het BTW identificatienummer waaronder de prestatie is verricht - Het BTW identificatienummer van de afnemer indien sprake is van een intracommunautaire levering of indien de verleggingsregeling van toepassing is - Volledige naam en adres van de afnemer - Volledige naam en adres van de leverancier, inclusief KvK-nummer, IBAN nummer van de leverancier en BIC code van de desbetreffende bank - Hoeveelheid en aard van de prestatie - Datum waarop de prestatie heeft plaatsgevonden of is voltooid - Per prestatie de vergoeding voor elk BTW tarief of vrijstelling, eenheidsprijs, kortingen indien dit niet in de oorspronkelijk prijs is inbegrepen. - Het totale factuurbedrag excl. BTW, verschuldigde BTW en incl. BTW - Ingeval dat de afnemer van de prestatie de factuur uitreikt in plaats van degene die prestatie verricht dan dient er 'factuur uitgereikt door afnemer' op de factuur te staan. - In geval van een vrijstelling dient dit te worden aangegeven - Wanneer de afnemer is gehouden tot de voldoening van de verschuldigde belasting dan de melding "BTW verlegd" op de factuur. Aanlevering facturen alleen in XML, formaat UBL 2.1 (géén pdf-formaat) via e-mail of het Peppol Netwerk. Opdrachtnemer factureert vanuit één bedrijf, vanuit één bankrekeningnummer. Opdrachtnemer factureert tevens conform de geldende eisen van de Belastingdienst.
f-e-2	Opdrachtnemer dient een OCI-koppeling te maken met het inkoopstelsel van Veiligheidsregio Twente, AFAS, ten behoeve van ten minste de volgende handelingen: - Het plaatsen van bestellingen; Hierbij dient aan de volgende eisen te worden voldaan: - OCI versie 5.0 of daaronder; - Eén OCI account met unieke sessies; - Eén vast contactpersoon t.b.v. vragen/opmerkingen m.b.t. de OCI-koppeling; - Mogelijkheid om BTW% mee te sturen d.m.v. een custom veld; - Mogelijkheid om, indien gewenst, bepaalde productgroepen dicht te zetten
f-e-3	Opdrachtnemer factureert per order.

Eisen communicatie en rapportages – perceel 1 & 2

r-e-1	Opdrachtnemer is bereid en in staat om, op verzoek van Veiligheidsregio Twente, te voorzien in managementinformatie, digitaal op de volgende niveaus: • Locatieniveau met bijbehorende klantnummers; • Centraal niveau. De rapportages dienen per locatie binnen 14 werkdagen nadat het nieuwe kwartaal is ingegaan, te worden aangeleverd en dient tenminste de volgende informatie te bevatten: • Per klantnummer de gerealiseerde (gefactureerde) omzet en afzet (in geld en aantallen) op artikelen en op artikelgroep; • Per klantnummer het aantal bestellingen en de gemiddelde ordergrootte met daarin een splitsing van de bestellingen via het inkoopstelsel en 'losse' bestellingen (buiten het inkoopstelsel om); • De leverbetrouwbaarheid op order- en regel niveau; • Het aantal retour zendingen; • Het aantal manco's; • Geleverde alternatieven; • Marktconformiteitstoets; • Het aantal klachten (inclusief de afhandeling daarvan). De centraal niveau-rapportages dienen bovenstaande informatie te bevatten van alle locaties, waarbij de informatie per locatie is uit te lezen.																
r-e-2	Opdrachtnemer is bereid en in staat om de communicatie over bijvoorbeeld bestellingen, manco's, leveringen, facturen en klachten via één contactpunt te organiseren op de volgende niveaus: • Locatieniveau; • Centraal niveau.																
r-e-3	Opdrachtnemer garandeert dat meldingen-e-mails aan de helpdesk (voor 12.00 uur verzonden), nog dezelfde dag voor 15.30 uur beantwoord worden.																
r-e-4	Opdrachtnemer is bereid en in staat om een klacht van Veiligheidsregio Twente binnen 1 werkdag tenminste per e-mail te bevestigen en te voorzien van een eerste reactie.																
r-e-5	Communicatie dient plaats te vinden op de volgende niveaus; • <u>Operationeel uitvoerend niveau</u>: dagelijks tussen besteller en in-ontvangst nemer bestelling; • <u>Beheers niveau</u>: overleg tussen coördinatoren van de locatie/vakgroepen en een vaste accountmanager van de Opdrachtnemer ieder kwartaal; • <u>Managementniveau</u>: jaarlijks overleg tussen medewerker facilitaire diensten, inkoper, voedingsdeskundige van Veiligheidsregio Twente en de vaste accountmanager en/of directie van Opdrachtnemer. Voorstel: <table><tr><th>Niveau</th><th>Frequentie</th><th>Deelnemers</th><th>Minimale agendapunten</th></tr><tr><td>Operationeel</td><td>1 x per 3 mnd.</td><td>Accountmanager Opdrachtnemer, facilitair verantwoordelijke Opdrachtgever (locatieniveau), Bestellers van de locatie</td><td>Operationele voortgang, klachtenafhandeling.</td></tr><tr><td>Tactisch (locatie-niveau)</td><td>1 x 6 maanden</td><td>Accountmanager Opdrachtnemer, facilitair verantwoordelijke Opdrachtgever (locatieniveau)</td><td>Kwaliteit van leveringen, verloop, klachtenafhandeling, kwaliteit van de dienstverlening, kwartaalrapportage.</td></tr><tr><td>Strategisch</td><td>1 x per jaar</td><td>Key Accountmanager,</td><td>Kwaliteit van de leveringen, beleidszaken, contract,</td></tr></table>	Niveau	Frequentie	Deelnemers	Minimale agendapunten	Operationeel	1 x per 3 mnd.	Accountmanager Opdrachtnemer, facilitair verantwoordelijke Opdrachtgever (locatieniveau), Bestellers van de locatie	Operationele voortgang, klachtenafhandeling.	Tactisch (locatie-niveau)	1 x 6 maanden	Accountmanager Opdrachtnemer, facilitair verantwoordelijke Opdrachtgever (locatieniveau)	Kwaliteit van leveringen, verloop, klachtenafhandeling, kwaliteit van de dienstverlening, kwartaalrapportage.	Strategisch	1 x per jaar	Key Accountmanager,	Kwaliteit van de leveringen, beleidszaken, contract,
Niveau	Frequentie	Deelnemers	Minimale agendapunten														
Operationeel	1 x per 3 mnd.	Accountmanager Opdrachtnemer, facilitair verantwoordelijke Opdrachtgever (locatieniveau), Bestellers van de locatie	Operationele voortgang, klachtenafhandeling.														
Tactisch (locatie-niveau)	1 x 6 maanden	Accountmanager Opdrachtnemer, facilitair verantwoordelijke Opdrachtgever (locatieniveau)	Kwaliteit van leveringen, verloop, klachtenafhandeling, kwaliteit van de dienstverlening, kwartaalrapportage.														
Strategisch	1 x per jaar	Key Accountmanager,	Kwaliteit van de leveringen, beleidszaken, contract,														

	(centraal niveau)		voedingsdeskundige, medewerker facilitaire diensten Veiligheidsregio Twente Optioneel Directie Opdrachtnemer,	prijsafspraken, ontwikkelingen, evaluatie dienstverlening, W.v.t.t.k.
--	-------------------	--	--	---

Aanvullende eisen Perceel 1

Aanvullende algemene eisen - perceel 1	
p1 a-e-1	De aanbestedingsleidraad en het Programma van Eisen zijn gebaseerd op de huidige situatie binnen Veiligheidsregio Twente. De afgesproken condities voortkomend uit deze aanbesteding worden niet aangepast bij afname wijzigingen. Alle door Inschrijver aangeboden kortingen op de assortimentsgroepen, prijzen en overige kosten zijn vermeld in Euro's, <u>inclusief BTW</u> en gespecificeerd zoals gevraagd in het Programma van Eisen en het calculatieblad 5a.
p1 a-e-2	Opdrachtnemer zal alle artikelen van de prijslijst in de Webshop voorzien van een netto/netto prijs (=brutoprijs minus de opgeven korting per productgroep).
p1 a-e-3	Opdrachtnemer levert verpakking en hoeveelheden volgens afspraak. Bij afwijkingen wordt standaard een alternatief geleverd en wordt Veiligheidsregio Twente hier voor levering over geïnformeerd. Alternatieven dienen acceptabel te zijn voor het proces van Veiligheidsregio Twente.

Aanvullende assortiment eisen - perceel 1	
p1 as-e-1	Opdrachtnemer is in staat en bereid om Veiligheidsregio Twente een constante kwaliteit te garanderen van (dag)vers producten. Daar waar de kwaliteit van de (dag)versproducten van Opdrachtnemer niet overeenkomt met de verwachtingen van Veiligheidsregio Twente, vindt er overleg plaats met Opdrachtnemer, waarna alternatieve oplossingen worden besproken en geboden.
p1 as-e-2	Het plaatsen en muteren van reguliere bestellingen bij Opdrachtnemer kan vijf dagen per week (van maandag t/m vrijdag). Leverdagen en bestelmomenten worden per locatie in een werkafspraken document vastgelegd.
p1 as-e-3	Het assortiment wordt bij de locaties afgeleverd in overeenstemming met de eisen uit de hygiëncode. Hierbij wordt voldaan aan: • Ongeschonden verpakkingen; • Juiste houdbaarheidsdatum vermeld; • Juiste hoeveelheid en verpakkingseenheid; • Versheid van de producten; • Juiste temperatuur. Producten die niet aan deze norm voldoen worden niet geaccepteerd. In deze situaties levert Opdrachtnemer na overleg met besteller, binnen 4 uur een vervangend, gelijk of gelijkwaardig product. Manco's worden binnen vier uur opgelost en afgeleverd op de betreffende locatie.
p1 as-e-4	Leveringen vinden plaats op de locatie zoals afgesproken en vastgelegd in een logistiek plan. Hierin staat vermeld binnen welke bloktijd het bestelde assortiment op de locatie wordt afgeleverd. Opdrachtnemer streeft bij de door haar te verrichten leveringen van het assortiment van 99,0 % per maand, gemeten over het totale assortiment. Indien hier afwijkingen op plaatsvinden

	zorgt Opdrachtnemer voor een herstelplan welke hij afstemt met de medewerker facilitaire diensten Veiligheidsregio Twente.
p1 as-e-5	Het assortiment Dagvers en Semi-vers en bestaat minimaal uit de volgende (sub)productgroepen): • Aardappelen, Groente, Fruit; • Vlees, Kip, Wild & Gevogelte; • Vleeswaren, Kaas; • Zuivel; • Salades; • Patisserie producten horeca en (banket) bakkerij assortiment. Het assortiment DKW artikelen bestaat minimaal uit de volgende (sub)productgroepen: • Dranken; • Broodbeleg; • Thee en toebehoren; • Suiker; • Soepen, sauzen, bouillons; • Kruiden; • Vetten & oliën. Het assortiment Diepvries bestaat minimaal uit de volgende (sub)productgroepen: • Groenten; • Aardappelen; • Vlees; • Vis; • Snacks. Van bovenstaande assortimenten kan Opdrachtnemer ook Vegetarisch, Halal, Biologische etc. varianten leveren. In Bijlage 5a zijn de verschillende productgroepen verder uitgewerkt. Opdrachtnemer rekent tot het assortiment ook een aantal zogenaamde non-food artikelen. Voor deze non-food artikelen geldt echter geen afnameverplichting, deze artikelen zijn optioneel te bestellen, denk hierbij aan: • Tissue producten; • Reinigingsproducten zowel huishoudelijk als professioneel; • Huishoudelijke non-food producten; • Koffiebekers; • Handgereedschappen; • Professioneel keuken en bakkerij gereedschap.

Aanvullende eisen logistiek - perceel 1

p1 lo-e-1	Verplichting is om <u>3 dagen per week</u> af te kunnen leveren op het aangegeven adres (met uitzondering van feestdagen). Leverdagen en bloktijden worden in afstemming met de lokale vertegenwoordiger van de locatie en medewerker facilitaire diensten met het oog op efficiëntie en duurzaamheid vastgesteld. Bloktijden is de tijdsetting waarin de levering plaatsvindt.
p1 lo-e-2	Bij het leveren van meerdere klantnummers per locatie op 1 rolcontainer is het onderscheid dusdanig helder dat het niet mogelijk is bestellingen door elkaar te halen. Bijv. d.m.v. liggende plank met pakbon per bestelling.
p1 lo-e-3	Opdrachtnemer voorziet elke levering van een corresponderende geleide/pak bon met vermelding naar het Veiligheidsregio Twente PO nummer. Op de meegeleverde bestelbon/pakbon vermeld Opdrachtnemer ook de geleverde emballage (kratten,

	rolcontainers). Aantal geleverde en aantal ingenomen kratten/rolcontainers dienen te worden vermeld op de pakbon.
p1 lo-e-4	Opdrachtnemer rekent statiegeld op emballage goederen die vallen onder de zogenaamde CBL-regeling. Het betreft emballage goederen die 'vrij inwisselbaar' zijn in heel Nederland (voorbeeld: petflessen, krat bier, limonadeflessen, blikjes, etc.) Opdrachtnemer draagt zorg voor het beschikbaar stellen van een inzamelmethode en het daarin meenemen van deze emballage.
p1 lo-e-5	De geleverde emballage wordt altijd automatisch op de pakbon vermeld. Voor de retouremballage schrijft de chauffeur een retour bon uit. De verrekening van deze emballage dient per kwartaal via een apart klantnummer per locatie te worden gecrediteerd.
p1 lo-e-6	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat bij eventueel pallet gebruik, goederen niet op wegwerppallets worden geleverd. Men maakt gebruik van de standaard pallet maten bij levering van zendingen die groter zijn dan 1 m3. De pallets voldoen aan de "Euro pallet" standaarden, zijn schoon en verkeren in nieuw staat. De goederen op pallets bevinden zich alleen binnen de contouren van het grondoppervlak van de pallets. Goederen worden op de pallet niet hoger gestapeld dan 1,10 meter.
p1 lo-e-7	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat verpakkingen en de belading van rolcontainers voldoen aan de vigerende Arbo- wetgeving en dat per container de belading dusdanig is dat er sprake is van hanteerbare hoeveelheden.

Aanvullende eisen prijsstelling - perceel 1

p1 pr-e-1	De handling- en/of transportkosten voor onjuist of te laat en manco geleverde artikelen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
p1 pr-e-2	Alle gevraagde prijzen staan voor het basisassortiment per kwartaal vast, de overige prijzen mogen fluctueren.
p1 pr-e-3	Opdrachtnemer biedt Veiligheidsregio Twente een marktconforme prijs. Minimaal eenmaal per jaar kan door een door Veiligheidsregio Twente aangewezen onafhankelijke partij een benchmark worden uitgevoerd. Bij deze benchmark worden verschillende artikelen die regelmatig worden afgenomen binnen de verschillende productgroepen getoetst aan de markt over een bepaalde periode. Indien uit de benchmark blijkt dat de prijzen 5% over het gemeten deel van het assortiment afwijken, maar binnen deze bandbreedte blijft, dan wordt dit gezien als marktconform. Het gaat hierbij om een gemiddelde over het totaal gemeten assortiment. Mocht uit de benchmark blijken dat prijzen elders meer dan 5% goedkoper zijn, dan wordt een bredere benchmark uitgevoerd. Als uit deze bredere toets blijkt dat hetzelfde beeld blijft bestaan dan compenseert de Opdrachtnemer het prijsverschil over het totaal afgenomen assortiment. Mocht uit de benchmark blijken dat prijzen elders meer dan 5% duurder zijn wordt geen verdere actie ondernomen.

Aanvullende eisen ten aanzien van facturatie - perceel 1

Bij het retourneren van de lege emballage (statiegeld flessen e.d.) wordt het statiegeld gecrediteerd. De verrekening van emballage (rolcontainers e.d.) dient per kwartaal via een separaat klantnummer per locatie te worden gecrediteerd.

Aanvullende eisen webshop - perceel 1

Opdrachtnemer dient bij het opzetten en inrichten van de webshopkoppeling rekening te houden met het aantal Veiligheidsregio Twente, waarbij meerdere gebruikers gelijktijdig moeten kunnen bestellen in gescheiden omgevingen. De koppeling dient ten minste aan onderstaande situaties te voldoen:

- Besteller(s) voor meerdere klantnummers (kantine) op één afleveradres;
- Meerdere bestellers voor een klantnummer.
- 7 bestelaccounts.

Veiligheidsregio Twente werkt met AFAS als inkoopstelsel en met dit stelsel dient dan ook gekoppeld te worden.

Aanvullende eisen perceel 2

Aanvullende algemene eisen - perceel 2

p2 a-e-1	De aanbestedingsleidraad, Programma van Eisen en het Calculatieblad zijn gebaseerd op de huidige situatie binnen Veiligheidsregio Twente. De afgesproken condities voortkomend uit deze aanbesteding worden niet aangepast bij afname wijzigingen.
----------	--

Aanvullende assortiment eisen - perceel 2

p2 as-e-1	Opdrachtnemer is in staat en bereid om van de assortimentsartikelen meerdere producten (merken) en kwaliteiten met bijbehorende concurrerende prijsverschillen aan te bieden, per artikelgroep bestaande uit: • Winkel- c.q. retail-assortiment met een afname van 1 stuks artikel als mogelijkheid (als onderdeel van een bestelling met een minimale waarde van €25,- voor de totale bestelling).
-----------	---

Aanvullende eisen logistiek - perceel 2

p2 lo-e-1	Verplichting is om 7 dagen per week (maandag t/m zondag) af te kunnen leveren op het aangegeven adres (incl. feestdagen). De werkelijke afleverdagen en bloktijden worden afgestemd met de lokale vertegenwoordiger van de locatie en medewerker facilitaire diensten. Bloktijden is de tijdsetting waarin de levering plaatsvindt.
p2 lo-e-2	Opdrachtnemer rekent statiegeld op emballage goederen die vallen onder de zogenaamde CBL-regeling. Het betreft emballage goederen die 'vrij inwisselbaar' zijn in heel Nederland (voorbeeld: petflessen, krat bier, limonadeflessen, blikjes, etc.). Het statiegeld wordt, waar van toepassing, automatisch belast op geleverde producten. Voor de retouremballage van o.a. kratten noteert de Opdrachtnemer op de pakbon de retour genomen artikelen en aantallen. Het bedrag wordt gecrediteerd op een separate factuur.
p2 lo-e-3	Opdrachtnemer voorziet elke levering van een corresponderende geleide/pak bon met vermelding naar het Veiligheidsregio Twente PO nummer. Op de meegeleverde bestelbon/pakbon vermeld Opdrachtnemer ook de emballage. Aantal geleverde en aantal ingenomen kratten dienen te worden vermeld op de pakbon.
p2 lo-e-4	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat verpakkingen en de belading van kratten voldoen aan de vigerende Arbo- wetgeving en dat per krat de belading dusdanig is dat er sprake is van hanteerbare hoeveelheden.

Aanvullende eisen prijsstelling - perceel 2

p2 pr-e-1	Opdrachtnemer biedt Veiligheidsregio Twente marktconforme prijzen en toont dit aan middels een halfjaarlijkse branche eigen benchmark. De uitkomst wordt toegestuurd aan de
-----------	---

	medewerker facilitaire diensten van Veiligheidsregio Twente. De benchmark uitkomsten worden tijdens de jaarlijkse overleggen besproken. Indien uit de benchmark blijkt dat de prijzen 5% over het afgenomen assortiment afwijken, maar binnen deze bandbreedte blijft, dan wordt dit gezien als marktconform. Het gaat hierbij om een gemiddelde over het totaal gemeten assortiment. Mocht uit de benchmark blijken dat prijzen elders meer dan 5% goedkoper zijn, dan crediteert de Opdrachtnemer het verschil. Mocht uit de benchmark blijken dat prijzen elders meer dan 5% duurder zijn wordt geen verdere actie ondernomen.
--	---

Aanvullende eisen ten aanzien van facturatie - perceel 2

Emballage (indien gewenst door de locatie): Bij het retourneren van de lege emballage (statiegeld flessen e.d.) wordt het statiegeld gecrediteerd. Dit gebeurt met een separate maandfactuur.

Aanvullende eisen webshop - perceel 2

Opdrachtnemer dient bij het opzetten en inrichten van de webshopkoppeling rekening te houden met het aantal bestellers van Veiligheidsregio Twente, waarbij meerdere gebruikers gelijktijdig moeten kunnen bestellen in gescheiden omgevingen. De koppeling dient ten minste aan onderstaande situaties te voldoen:

- Besteller(s) voor meerdere klantnummers (personeelskamer 24-uurs dienst) op één afleveradres;
- Meerdere bestellers voor een klantnummer;
- 25 bestel accounts.

Veiligheidsregio Twente werkt met AFAS als inkoopstelsel en met dit stelsel dient dan ook gekoppeld te worden.