



Bijlage 01

Opdrachtbeschrijving en Programma van Eisen

t.b.v. de Europese openbare aanbesteding

Facilitaire verbruiksmiddelen

Referentienummer: M2605 0990

Versie 1.0 d.d. 23 juli 2026

Veiligheidsregio



HOLLANDS MIDDEN

Hoofdstuk 1 – Beschrijving van de Opdracht

1.1 Aanleiding van de Opdracht

Binnen de Veiligheidsregio Hollands Midden (VRHM) worden facilitaire verbruiksmiddelen ingezet ter ondersteuning van schoonmaakwerkzaamheden op brandweerkazernes en kantoorlocaties. Deze werkzaamheden worden deels uitgevoerd door een extern schoonmaakbedrijf en deels door medewerkers van de brandweer zelf uitgevoerd. De facilitaire verbruiksmiddelen die benodigd zijn voor de werkzaamheden van het externe schoonmaakbedrijf worden door dit bedrijf zelfstandig verzorgd en maken geen onderdeel uit van deze Opdracht.

De facilitaire verbruiksmiddelen die worden gebruikt voor de schoonmaakwerkzaamheden uitgevoerd door de medewerkers van de brandweer worden momenteel afgenomen bij één leverancier. Aangezien de bestaande overeenkomst afloopt, wenst de VRHM deze opnieuw aan te besteden. Met deze aanbesteding beoogt de VRHM te komen tot een nieuwe Raamovereenkomst voor de levering van facilitaire verbruiksmiddelen.

1.2 Scope van de Opdracht

De scope van de Opdracht betreft de levering van facilitaire verbruiksmiddelen waarbij de bestellingen via een online bestelportal worden geplaatst. De te leveren facilitaire verbruiksmiddelen zijn voornamelijk bedoeld voor de dagelijkse en wekelijkse schoonmaak van de slaap- en woonvertrekken ten behoeve van de operationele dienst van de brandweer. De gevraagde producten vallen binnen de onderstaande categorieën:

- Interieurreiniging;
- Sanitaire reiniging;
- Keukenreiniging;
- (Garage)vloerreiniging;
- Kledingwassenmiddelen;
- Kleine schoonmaakmiddelen en -materialen.

Ter indicatie van de huidige afname van facilitaire verbruiksmiddelen is een overzicht opgenomen in Bijlage B. Deze Bijlage bevat uitsluitend de huidige afname. Het is Opdrachtnemer toegestaan om hiervoor een vergelijkbaar of gelijkwaardig product aan te bieden.

Voor een beperkt aantal artikelen geldt dat niet mag worden afgeweken van het voorgeschreven type of merk. Dit betreft specialistische producten die door de brandweer worden gebruikt, waarbij het gebruik van alternatieve schoonmaakproducten niet is toegestaan in verband met de geldende garantiebepalingen.

De specialistische producten zijn separaat opgenomen op het aanbiedingsformulier financiële aanbidding (Bijlage 06) in tabel A. Daarnaast bevat Bijlage A ook de afbeeldingen van de betreffende producten.

Op het aanbiedingsformulier financiële aanbidding (Bijlage 06) is het kernassortiment opgenomen, bestaande uit de meest frequent bestelde producten. Opdrachtnemer dient minimaal dit kernassortiment en de producten zoals opgenomen in de huidige afnamelijst (Bijlage B) te kunnen leveren.

De VRHM behoudt zich het recht voor om gedurende looptijd van de Raamovereenkomst aanvullende artikelen toe te voegen buiten de genoemde Bijlagen om, conform de voorwaarden zoals opgenomen in het Programma van Eisen. De intentie is om deze artikelen bij Opdrachtnemer af te nemen, waarbij de VRHM zich het recht voorbehoudt om dergelijke artikelen, indien noodzakelijk, bij derden af te nemen.

De volgende onderdelen vallen buiten de scope van deze Opdracht:

- Sanitaire dispensers;
- Vulling voor sanitaire dispensers, zoals zeepdispensers en handdoekdispensers (waaronder toiletpapier);
- Het uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden;
- Schoonmaakmiddelen bestemd voor gebruik door het externe schoonmaakbedrijf.

1.3 Bestel en leverproces

De levering van facilitaire verbruiksmiddelen vindt plaats op één centraal afleverpunt op de locatie Leiden-Zuid. Het voorraadbeheer wordt door de VRHM zelf georganiseerd. Vanuit het centrale magazijn worden alle overige locaties door middel van intern georganiseerd transport bevoorraad. Opdrachtnemer levert derhalve in beginsel uitsluitend op locatie Leiden-Zuid. VRHM behoudt zich het recht voor gedurende de looptijd van de Overeenkomst een andere afleverlocatie aan te wijzen.

Indien de voorraad in het centrale magazijn niet toereikend is, worden bestellingen geplaatst door een beperkt aantal daartoe aangewezen medewerkers van de VRHM. Deze medewerkers plaatsen bestellingen via een online webshop van de Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer stelt deze online webshop beschikbaar aan de VRHM. De VRHM ontvangt organisatiegebonden inloggegevens waarmee toegang wordt verkregen tot een gepersonaliseerde bestelomgeving. In deze omgeving is een artikellijst opgenomen bestaande uit het standaardassortiment.

Het bestelproces verloopt in beginsel via de online webshop. Voor aanvullende vragen of productinformatie dient telefonische afstemming met Opdrachtnemer mogelijk te zijn. Daarnaast dient het in de portal mogelijk te zijn om, naast het standaardassortiment, ook zogenoemde specials te bestellen (overige producten die door Opdrachtnemer worden aangeboden).

1.4 Duurzaamheid

De VRHM heeft de ambitie om gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst verdere stappen te zetten op het gebied van duurzaamheid. Op het moment van publicatie van deze aanbesteding zijn hiervoor nog geen concrete doelstellingen of verplichtingen vastgesteld.

Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kan de Opdrachtgever Opdrachtnemer verzoeken informatie te verstrekken over beschikbare duurzame alternatieven binnen het assortiment. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor dergelijke duurzame alternatieven voorafgaand te testen en al dan niet af te nemen. Indien Opdrachtgever een duurzaam alternatief wenst af te nemen, biedt Opdrachtnemer dit aan tegen een marktconforme prijs. Op verzoek van Opdrachtgever toont Opdrachtnemer de marktconformiteit van deze prijs aan.

Hoofdstuk 2 – Programma van Eisen

2.1 Algemene eisen

Nr.	Eisbeschrijving
2.1.1	Opdrachtnemer conformeert zich aan alle geldende Europese en nationale wet- en regelgeving die van toepassing is op deze Opdracht en de te leveren artikelen, waaronder milieuwetgeving.

2.2 Eisen met betrekking tot het assortiment

Nr.	Eisbeschrijving
2.2.1	Opdrachtnemer levert gedurende de gehele contractperiode tenminste de artikelen, of gelijkwaardig, zoals vermeld op het kernassortiment in Bijlage 06 en op de huidige afnamelijst in Bijlage B.
2.2.2	Voor de artikelen opgenomen tabel A van het aanbiedingsformulier financiële aanbieding (Bijlage 06) mag geen gelijkwaardig alternatief aangeboden worden. Deze artikelen dienen exact conform specificatie te worden aangeboden, in verband met geldende garantiebepalingen. Afbeeldingen van deze artikelen zijn opgenomen in Bijlage A.
2.2.3	Tussentijdse wijzigingen in het assortiment, zoals bedoeld in eis 2.2.1, zijn uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever.
2.2.4	Opdrachtnemer beschikt over een breder assortiment dan het assortiment zoals genoemd in eis 2.2.1, bestaande uit overige producten die Opdrachtgever als 'specials' buiten het kernassortiment op verzoek kan bestellen.
2.2.5	In het geval van afname van artikelen zoals bedoeld in eis 2.2.4, worden deze aangeboden tegen aantoonbare marktconforme prijzen. Op verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer de marktconformiteit van de aangeboden prijzen aan te tonen. Indien de marktconformiteit onvoldoende wordt aangetoond of de prijzen niet als marktconform worden beoordeeld, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de betreffende artikelen bij derden af te nemen.
2.2.6	Indien een artikel uit het assortiment, zoals bedoeld in eis 2.2.1, tijdelijk of niet meer leverbaar is, biedt Opdrachtnemer een kwalitatief gelijkwaardig alternatief ter vervanging. Vervanging van een artikel uit het assortiment vindt uitsluitend plaats na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever. Voor een vervangend artikel worden geen meerkosten in rekening gebracht.
2.2.7	Opdrachtgever heeft het recht om gedurende looptijd van de Raamovereenkomst artikelen elders af te nemen indien: • het artikel niet geleverd kan worden en Opdrachtgever niet instemt met het aangeboden alternatief; • het artikel niet tijdig geleverd kan worden, conform de levertijden in eis 2.4.1.
2.2.8	Opdrachtnemer levert artikelen in gebruikelijke consumenteneenheden.
2.2.9	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief over vernieuwingen en ontwikkelingen van het assortiment op artikelniveau.
2.2.10	Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer informatie over beschikbare duurzame alternatieven binnen het assortiment en de daarbij behorende prijzen.

2.3 Eisen aan het bestelproces en implementatie

Nr.	Eisbeschrijving
2.3.1	De Opdrachtnemer heeft een online bestelomgeving (webshop), waarmee geautoriseerde gebruikers van Opdrachtgever zelfstandig bestellingen kunnen plaatsen.
2.3.2	De online bestelomgeving is operationeel op de ingangsdatum van de Raamovereenkomst.
2.3.3	De online bestelomgeving (webshop) gebruikt een geldig TLS/SSL-certificaat of vergelijkbaar.
2.3.4	De webshop is gepersonaliseerd en ingericht voor Opdrachtgever. De webshop bevat een artikellijst bestaande uit het assortiment zoals benoemd in eis 2.2.1. Per artikel is minimaal de volgende informatie beschikbaar: prijs, besteleenheid, productomschrijving met specificaties, maatvoering en duidelijke afbeeldingen. Daarnaast biedt de webshop de mogelijkheid om te navigeren naar een aparte omgeving waarin 'specials' zoals bedoeld in eis 2.2.4 kunnen worden besteld.
2.3.5	De Opdrachtnemer dient in de online bestelomgeving de mogelijkheid te bieden om meerdere bestelaccounts aan te maken en te beheren voor door de Opdrachtgever aangewezen medewerkers. Onder beheer wordt in ieder geval verstaan: het activeren, deactiveren en wijzigen van gebruikersgegevens.
2.3.6	De Opdrachtnemer waarborgt dat nieuwe bestelaccounts uitsluitend kunnen worden aangevraagd en/of geactiveerd door een door de Opdrachtgever aangewezen contactpersoon.
2.3.7	De Opdrachtnemer verstrekt bij ingangsdatum van de Raamovereenkomst minimaal vijf (5) actieve bestelaccounts ten behoeve van Opdrachtgever en stelt desgevraagd kosteloos aanvullende accounts beschikbaar.
2.3.8	De Opdrachtnemer borgt dat, bij tijdelijke uitval van de online bestelomgeving, bestellingen via e-mail of telefonisch kunnen worden geplaatst, waarbij uitsluitend medewerkers van Opdrachtgever met een actief bestelaccount in de online bestelomgeving gerechtigd zijn deze bestellingen te plaatsen.
2.3.9	Bestellingen worden uitsluitend in behandeling genomen indien een door Opdrachtgever verstrekt opdrachtnummer is opgegeven. Dit opdrachtnummer kan bij het afrekenen in de online bestelomgeving worden vastgelegd en wordt vermeld op de pakbon en factuur. Indien bij het plaatsen van een bestelling geen opdrachtnummer is opgegeven, wordt hiernaar gevraagd voordat de bestelling in behandeling wordt genomen.
2.3.10	Opdrachtnemer verstrekt per bestelling een orderbevestiging waarin minimaal de volgende gegevens worden opgenomen: • de bestelde producten; artikelnummer, omschrijving en aantallen, • de betreffende afleverlocatie, • de besteldatum, • de naam van de besteller, • de inkoopreferentie VRHM De orderbevestiging wordt per e-mail verzonden naar: fz-servicedesk@vrhm.nl
2.3.11	Opdrachtnemer verstrekt binnen twee (2) weken na verzending van de voorlopige gunningbeslissing, doch uiterlijk vóór de ingangsdatum van de Raamovereenkomst, kosteloos het volgende aan Opdrachtgever: • Een kleurenafbeelding van elk artikel, zoals bedoeld in eis 2.2.1, in PNG-, JPG- of JPEG-formaat ten behoeve van het interne bestelproces; • Een volledige lijst met alle artikelen, zoals bedoeld in eis 2.2.1, in een xlsx. bestand (excel), waarin per artikel ten minste het artikelnummer, de naam, het merk, de inhoud en de prijs zijn opgenomen. Opdrachtgever gebruikt deze informatie voor de voorbereiding van het interne bestelproces, zodat dit bij ingang van de Raamovereenkomst operationeel is.

2.3.12	Alle kosten die verband houden met de implementatie aan de zijde van Opdrachtnemer zijn volledig voor rekening van Opdrachtnemer.
--------	---

2.4 Eisen aan de levering

Nr.	Eisbeschrijving
2.4.1	Voor bestellingen die op werkdagen vóór 17:00 uur worden geplaatst, geldt een maximale levertijd van drie (3) werkdagen.
2.4.2	De Opdrachtnemer voert spoedleveringen binnen 24 uur uit. Voor dergelijke leveringen mogen aanvullende kosten in rekening worden gebracht, mits deze vooraf aan de Opdrachtgever zijn opgegeven en schriftelijk door de Opdrachtgever zijn geaccordeerd.
2.4.3	Leveringen vinden plaats op werkdagen (maandag tot en met vrijdag) tussen 08:00 uur en 17:00 uur op de VRHM-locatie Leiden Zuid: <i>Veiligheidsregio Hollands Midden T.a.v. Steunpunt Leiden Rooseveltstraat 4A 2321 BM Leiden</i> Bij aankomst op het terrein meldt Opdrachtnemer zich bij de receptie. Gedurende looptijd van de Overeenkomst kan de Opdrachtgever veranderen van afleverlocatie.
2.4.4	Opdrachtnemer realiseert gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een leverbetrouwbaarheid van minimaal 95% per kalenderkwartaal. Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer een rapportage waaruit blijkt dat aan deze eis wordt voldaan. Een levering wordt als betrouwbaar aangemerkt indien deze volledig en binnen de overeengekomen levertijd wordt geleverd. Indien sprake is van een backorder, dient Opdrachtnemer dit expliciet op de pakbon te vermelden, inclusief de verwachte naleverdatum. Indien de nalevering niet uiterlijk op de aangegeven naleverdatum plaatsvindt, wordt de levering aangemerkt als niet tijdig geleverd. Indien gedurende twee opeenvolgende kwartalen niet aan deze eis wordt voldaan, treedt Opdrachtgever met Opdrachtnemer in overleg en kan een verbeterplan worden verlangd.
2.4.5	De transportmiddelen die Opdrachtnemer inzet voldoen minimaal aan Euro 6-emissienorm of een gelijkwaardige dan wel strengere norm.
2.4.6	De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, na voorafgaande schriftelijke kennisgeving van minimaal één (1) maand en in overleg met Opdrachtnemer, wijzigingen aan te brengen in leverdagen, levertijden en/of logistieke aspecten. Dergelijke wijzigingen dienen door Opdrachtnemer kosteloos te worden geaccepteerd mits deze redelijk en uitvoerbaar zijn.
2.4.7	Opdrachtnemer verstrekt per bestelling een pakbon waarop de volgende gegevens worden vermeld: • de geleverde producten; artikelnummer, omschrijving en aantallen; • de producten die in de backorder staan en nog nageleverd worden, inclusief de datum waarop de nalevering naar verwachting zal plaatsvinden; • de betreffende afleverlocatie; • de afleverdatum; • de naam van de besteller; • de inkooppreferentie VRHM. De pakbon wordt tevens digitaal ondertekend aangeleverd aan het in een eerdere eis genoemde e-mailadres.
2.4.8	Leveringen zonder pakbon worden niet geaccepteerd.

2.4.9	De pakbon dient bij levering te worden ondertekend door een bevoegde vertegenwoordiger van Opdrachtgever als bewijs van ontvangst.
2.4.10	Betaling van leveringen vindt uitsluitend plaats indien de pakbon is ondertekend door een bevoegde vertegenwoordiger van Opdrachtgever.
2.4.11	De (fysiek)pakbon blijft na levering en ondertekening achter op de afleverlocatie van Opdrachtgever.
2.4.12	Bij (dreigende) niet-leverbaarheid van een besteld artikel of afwijking van de overeengekomen levertijd informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever schriftelijk, met vermelding van de oorzaak en verwachte (nieuwe) levertijd. Indien de overeengekomen levertijd niet kan worden gehaald, treedt Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever over de verdere afhandeling van de bestelling.
2.4.13	Bij verborgen gebreken, niet-geleverde of foutieve geleverde artikelen stelt Opdrachtgever de Opdrachtnemer uiterlijk binnen één (1) werkdag na constatering schriftelijk op de hoogte. Opdrachtnemer heeft het recht om deze afwijking bij de eerstvolgende levering ter plaatse te verifiëren. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de afwijking binnen drie (3) werkdagen na melding wordt hersteld door nalevering, vervanging of een andere door Opdrachtgever geaccepteerde oplossing.
2.4.14	Retourzendingen vinden plaats in geval van foutieve of ondeugdelijke levering. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat retour te nemen artikelen binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk bij het eerstvolgende aflevermoment na het retourverzoek, kosteloos worden opgehaald op het oorspronkelijke afleveradres.
2.4.15	Opdrachtnemer draagt zorg voor het kosteloos afvoeren van pallets en overige verpakkingsmaterialen die vrijkomen bij de levering, uiterlijk bij het eerstvolgende levermoment.
2.4.16	Opdrachtnemer is verplicht residuartikelen op verzoek van Opdrachtgever terug te nemen en zorg te dragen voor de correcte afvoer dan wel vernietiging hiervan, conform de geldende wet- en regelgeving op het gebied van milieu en overige op deze Opdracht van toepassing zijnde regelgeving. De hiermee gepaarde kosten mogen uitsluitend in rekening worden gebracht indien deze voorafgaand aan de uitvoering aan Opdrachtgever kenbaar zijn gemaakt en schriftelijk zijn geaccordeerd.

2.5 Eisen aan de communicatie en evaluatie

Nr.	Eisbeschrijving
2.5.1	Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst één vaste contactpersoon (accountmanager) aan als aanspreekpunt voor Opdrachtgever, evenals een vaste vervanger bij afwezigheid. Beide contactpersonen dienen volledig op de hoogte te zijn van de Raamovereenkomst en de afspraken. Opdrachtnemer waarborgt een goede bereikbaarheid van deze contactpersonen. Indien direct contact niet mogelijk is, neemt één van de contactpersonen op werkdagen binnen 24 uur contact op met Opdrachtgever.
2.5.2	Alle communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vindt plaats in de Nederlandse taal.
2.5.3	Voor alle communicatie met Opdrachtgever, met uitzondering de communicatie over bestellingen en leveringen, neemt Opdrachtnemer contact op met de in de Raamovereenkomst aangewezen contactpersoon.
2.5.4	Bij vragen over bestellingen en leveringen, evenals bij problemen en calamiteiten, neemt Opdrachtnemer telefonisch contact op met de betreffende contactpersoon. Dit wordt binnen één (1) werkdag schriftelijk per e-mail vastgelegd.
2.5.5	Opdrachtgever verstrekt na ingangsdatum van de Raamovereenkomst een overzicht van bevoegde bestellers, inclusief contactgegevens. Bestellingen van onbevoegde personen worden uitsluitend uitgevoerd na bevestiging door een bevoegde besteller.

2.5.6	Opdrachtnemer initieert minimaal eenmaal per kalenderjaar een evaluatieoverleg met Opdrachtgever. Tijdens dit overleg worden in ieder geval de dienstverlening, de leverprestaties, ontwikkelingen binnen het assortiment en eventuele verbeterpunten besproken.
2.5.7	Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever per kwartaal een afnamerapportage. De inhoud en opbouw van deze rapportage worden na ingang van de Raamovereenkomst in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld.

2.6 Eisen met betrekking op prijzen en facturatie

Nr.	Eisbeschrijving
2.6.1	Alle prijzen worden in euro's vermeld, zowel inclusief als exclusief btw, en worden opgenomen in alle Aanbestedingsdocumenten, offertes, het bestelsysteem en op de facturen.
2.6.2	Alle prijzen zijn all-in en gebaseerd op levering volgens DDP (Delivered Duty Paid), op het door Opdrachtgever aangegeven afleveradres. Alle kosten die samenhangen met de levering van de artikelen, waaronder maar niet beperkt tot: transport, invoerrechten, belastingen en personeelskosten, zijn in de prijs inbegrepen.
2.6.3	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kunnen prijsaanpassingen uitsluitend plaatsvinden overeenkomstig de in de Raamovereenkomst opgenomen bepalingen inzake prijsindexering De prijzen staan vast gedurende het eerste contractjaar. Daarna kunnen de prijzen jaarlijks worden herzien, voor het eerst per 1 november 2027. Indexering geschiedt op basis van de Consumenten Prijsindex (CPI) reeks 2015=100, gepubliceerd door het CBS. De prijzen kunnen jaarlijks worden aangepast door toepassing van de volgende formule: $P_n = P_o \times (\text{prijsindexcijfer augustus lopende jaar} / \text{prijsindexcijfer augustus voorgaande jaar})$ P_n = Prijs nieuw P_o = Prijs oud (de op het moment van indexering geldende prijs. Bij de eerste indexering betreft dit de door Opdrachtnemer aangeboden inschrijfprijs) Opdrachtnemer dient uiterlijk 30 september voorafgaand aan het nieuwe contractjaar de Opdrachtgever schriftelijk te berichten over de indexering en dient een aangepast contractprijslijst in te dienen voor het komende contractjaar. Opdrachtnemer dient het percentage waarmee wordt geïndexeerd te onderbouwen met de door CBS gepubliceerde cijfers.
2.6.4	Facturatie vindt plaats door middel van één (1) verzamelfactuur per kalendermaand, inclusief btw.
2.6.5	Per levering verstrekt Opdrachtgever een bestelordernummer. Opdrachtnemer is verplicht dit bestelnummer per bestelling duidelijk te vermelden op de verzamelfactuur.
2.6.6	Opdrachtgever accepteert uitsluitend facturatie van daadwerkelijk geleverde en ontvangen artikelen.
2.6.7	De Opdrachtnemer verzendt facturen digitaal aan Opdrachtgever, per e-mail en bij voorkeur in XML-formaat. Facturen bevatten ten minste de volgende gegevens: • Datum factuur • Contractnummer • Opdrachtnummers individuele bestellingen • Bestelnummer • NAW gegevens Opdrachtnemer • Periode waarover wordt gefactureerd • Specificatie van geleverde producten

	• Totaalbedrag vergoeding exclusief btw • Verschuldigde btw • Bank/giro rekeningnummer Facturen worden verzonden naar: digitalefacturen@vrhm.nl
--	--