

Programma van Eisen

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure voor het leveren van Bedrijfsrestaurantieve Voorzieningen

Cedris

Status: Definitief

Datum: 25 september 2020

1. Bestelwijze.....	3
2. Afleveren goederen en levertijden.....	4
3. Tactisch/operationeel accountmanagement	5
4. Assortiment	6
5. Facturatie en betalingsvoorwaarden	6
6. Automatische incasso.....	7
7. Managementinformatie en strategisch accountmanagement	7
8. Transport	8
9. Locaties.....	8
10. Prijzen	8
11. Lokale leveranciers	9

Programma van Eisen

Inschrijver conformeert zich aan alle gestelde eisen door middel van ondertekening van het document Bijlage 2 – Akkoordverklaring van inschrijving en voegt deze toe aan zijn Inschrijving.

1. Bestelwijze

1. De Inschrijver heeft een online webshop voor dagelijkse bestellingen. Deze webshop heeft een verbinding met een applicatie (web-based) die voor iedereen toegankelijk is middels een autorisatie.
2. Inschrijver verzorgt op verzoek van deelnemend lid van Aanbestedende dienst kosteloos een koppeling met het systeem van deelnemend lid van Aanbestedende dienst.
3. Bestellingen die door het deelnemend lid van Aanbestedende dienst voor 16:00 uur zijn geplaatst, worden de eerstvolgende werkdag door Inschrijver geleverd.
4. Indien blijkt dat een artikel daags van levering niet leverbaar is, dient Inschrijver direct contact op te nemen met het deelnemend lid van Aanbestedende dienst. Bevestiging per mail is gewenst.
5. Inschrijver spant zich in voor het aanbieden van een gelijkwaardig product indien een artikel niet leverbaar is. Een product is gelijkwaardig indien er sprake is van dezelfde prijscondities (of goedkoper), dezelfde eigenschappen en gelijke kwaliteit. Een gelijkwaardig product is nimmer duurder dan het oorspronkelijk bestelde product. Het deelnemend lid van Aanbestedende dienst is niet verplicht in te stemmen met de levering van het voorgestelde alternatieve product.
6. Na het plaatsen van een order stuurt Inschrijver binnen één (1) uur een digitale orderbevestiging aan de betreffende besteller van Aanbestedende dienst.
7. In de webshop is de bestelhistorie zichtbaar alsmede afleverbonnen en facturaties.
8. Bij de producten wordt duidelijke productinformatie gegeven op verpakkingseenheid, allergieën en andere relevante informatie, zoals voedingswaarden en allergenen.
9. De webshop bevat een zoekfunctie.
10. In de webshop is het mogelijk dat persoonlijke bestellijsten worden samengesteld.
11. Vanuit de webshop moet een balanslijst kunnen worden samengesteld met daarin de volgende items:
 1. Artikelnummer aanbieder
 2. Verpakkingseenheid
 3. Gewicht
 4. Artikelomschrijving
 5. Prijs per colli
 6. Prijs eenheid (automatisch omgerekend)
 7. Voorraad invuldeld door Aanbestedende dienst
 8. Totaalprijs per product (voorraad), horizontaal

9. Productgroep (bv diepvries, vers, noten etc.)
10. Totaalprijs/voorraad, verticaal .
12. In de webshop is autorisatie op persoonsniveau mogelijk, waarbij bestelbevoegdheden kunnen worden ingesteld zoals financiële volumegrootte en specifieke producten.
13. Autorisatie op non-food artikelen is mogelijk.
14. Kosten van de web-based webshop zijn geheel voor de Inschrijver en kunnen niet worden verhaald op Aanbestedende dienst;
15. Inschrijver geeft, indien er sprake is van een afwijkende levertijd, op het moment van plaatsen van de bestelling duidelijk aan wat de maximale levertijd is van de betreffende producten.
16. De webshop is 24/7 bereikbaar en beschikbaar. Aanbestedende dienst wordt tijdig op de hoogte gesteld van eventueel onderhoud van de webshop. Eventueel onderhoud van de webshop dient buiten kantoor tijden te worden uitgevoerd.
17. Prijsaanbiedingen uit folderreclames worden te allen tijde toegepast op leveringen van Aanbestedende dienst
18. Alle functies van de webshop zijn te gebruiken op alle gangbare devices en in ieder geval de besturingssystemen Android, Windows en iOS.
19. Bij afwijkende besteleenheden, anders dan te doen gebruikelijk, zal de Inschrijver telefonisch contact opnemen met het deelnemend lid van Aanbestedende dienst.
20. Bij storingen dienen bestellingen ten alle tijden te kunnen worden gemaakt, op welke wijze dan ook.
21. Indien Inschrijver beschikt over een winkel of bezoekpunt zal Inschrijver na voorlopige gunning twee (2) toegangspassen ter beschikking stellen per fysieke locatie van het deelnemend lid van Aanbestedende dienst. Bij aanvraag van een nieuwe of extra toegangspas gedurende de looptijd van de raamovereenkomst levert Inschrijver deze nieuwe toegangspas binnen maximaal 10 werkdagen.
22. Inschrijver stelt per fysieke locatie van het deelnemend lid van Aanbestedende dienst op verzoek kosteloos één (1) pas ter beschikking waarmee het deelnemend lid van Aanbestedende dienst op rekening kan betalen.

2. Afleveren goederen en levertijden

23. Leverdagen- en tijden worden per locatie/deelnemend lid van Aanbestedende dienst afgestemd. Slechts in uitzonderlijke gevallen zijn afwijkende leverdagen mogelijk zonder dat daar meer dropkosten voor worden berekend door Inschrijver.
24. Goederen worden op rolcontainers afgeleverd en daar waar nodig, bijvoorbeeld vanwege ruimtegebrek, worden goederen direct afgestapeld met behulp van de chauffeur die de goederen komt leveren.
25. Rolcontainers of pallets worden per levering mee retour genomen, hiervoor ontvangt het deelnemend lid van Aanbestedende dienst na digitale ondertekening een bevestiging per mail.
26. Bij elke levering dient een pakbon aanwezig te zijn met de volgende informatie,
 - het ordernummer;
 - artikelomschrijving(en);
 - afleverdatum;

- de geleverde aantallen;
 - de verpakkingseenheid;
 - het aantal colli;
 - naam besteller en zijn/haar adres;
 - deellevering;
 - contactgegevens voor het melden van manco's.
27. Na controle kan het deelnemend lid van Aanbestedende dienst eventuele manco's, breuken of foutieve producten melden bij Inschrijver. Na beoordeling door Inschrijver zal Inschrijver een creditnota opstellen als inderdaad sprake is van manco's, breuken of foutieve producten.
 28. Bij levering dienen schoonmaakartikelen of andere chemische producten duidelijk gescheiden te worden van levensmiddelen in afgesloten boxen, of op een aparte container te worden aangeleverd. Het VIB blad dient zichtbaar te zijn in de Webshop van Inschrijver.
 29. Artikelen worden voldoende beschermd en deugdelijk verpakt zodat de kans op schade van materialen geminimaliseerd wordt.
 30. Eventuele retour leveringen worden voorzien van een begeleidende pakbon door Inschrijver.
 31. De goederen dienen conform HACCP-regels te worden geleverd, er zal op locatie dan ook een zogenoemde ingangscontrole worden gehouden zoals visuele beoordeling op verpakkingen, opslag per container en temperaturen van producten.
 32. De materialen waarin de goederen worden geleverd zijn schoon en niet beschadigd.
 33. Goederen worden niet hoger dan 1,85 meter gestapeld.
 34. Bij beschadigde artikelen en/of manco's zal kosteloos binnen maximaal 24 uur een herlevering plaats vinden in overleg met het deelnemend lid van de Aanbestedende dienst.
 35. Inschrijver dient verkeerd geleverde producten, behoudens dagverse producten, kosteloos retour te nemen indien het deelnemend lid van Aanbestedende dienst daarvan binnen 24 uur melding heeft gemaakt. Deze producten mag Inschrijver niet in rekening brengen. Vanwege HACCP kwaliteitsrichtlijnen mogen dagverse producten, die de koelketen hebben doorbroken, niet retour genomen worden.

3. Tactisch/operationeel accountmanagement

36. Inschrijver wijst per locatie een accountmanager/contactpersoon aan, waarbij tevens een vaste vervanger wordt aangegeven.
37. De accountmanager heeft minstens ieder kwartaal kosteloos een tactisch overleg met de betreffende locatie van Aanbestedende dienst.
38. Ter voorbereiding op het tactisch overleg conform eis 37 levert Inschrijver een rapportage op klantniveau aan, waarbij het prijsverschil met huismerken van gelijkwaardige kwaliteit inzichtelijk wordt gemaakt.
39. De accountmanager of diens vervanger is gedurende werktijden bereikbaar. In geval van afwezigheid wordt dit tijdig kenbaar gemaakt.
40. De accountmanager maakt conform vast format verslag van datgene wat besproken is tijdens een evaluatie, het deelnemend lid van Aanbestedende dienst ontvangt hiervan een verslag binnen 10 werkdagen na overleg.
41. Accountmanager komt elk kwartaal met verbetervoorstellen/adviezen ten aanzien van productinkoop als het gaat om kwaliteit en het financiële aspect van de producten.
42. Accountmanager weet wat in de markt speelt en bespreekt eventuele innovaties.
43. Accountmanager ontzorgt het deelnemend lid van Aanbestedende dienst als het gaat om vragen over producten en beantwoordt deze.

- 44. Inschrijver dient een helpdesk te hebben die op werkdagen tussen 08.00 uur en 17.00 uur telefonisch bereikbaar is voor het deelnemend lid van Aanbestedende dienst.
- 45. Uitlopende artikelen dienen spoedig kenbaar te worden gemaakt en Inschrijver dient een alternatief aan te bieden als gelijkwaardig in prijs en kwaliteit. Indien mogelijk maakt Inschrijver dit ook inzichtelijk in de Webshop van Inschrijver.

4. Assortiment

- 46. Het assortiment dient te bestaan uit A-merken en B-merken, aangevuld met huismerken.
- 47. Het assortiment van Inschrijver bevat tevens dieet/afwijkende producten zoals o.a. biologisch, fairtrade, vegan, halal, koosjer, lactosevrij en glutenvrij.
- 48. Dagvers artikelen hebben een voldoende t.h.t datum om het product binnen de termijn tot aan verstrijken T.H.T. te verwerken.
- 49. Er wordt een breed assortiment aangeboden welke marktconform is voor bedrijfscatering, partycatering en bedrijfsrestaurantniveau. Tevens biedt Inschrijver proactief advies ten aanzien van nieuwe artikelen en innovaties.
- 50. Non-food en keukenartikelen moeten deel uit maken van het assortiment.
- 51. De geleverde producten dienen tenminste aan de in eis 52 gestelde eisen te voldoen op het gebied van THT-datum en/of TGT-datum.
- 52. De artikelen die zijn geleverd dienen vanaf moment levering tenminste houdbaar te zijn tot:

a. Kruideniersartikelen	4 weken
b. Diepvriesartikelen	2 maanden
c. Boter	6 weken
d. Margarine	4 weken
e. Eieren en ei producten	10 dagen
f. Kaas	7 dagen
g. Vers vlees	3 dagen
h. Verse vis	3 dagen
i. Vers wild en gevogelte	2 dagen
j. Verse schaal en schelpdieren	3 dagen
k. AGF producten	3 dagen
l. Verse vruchtensappen	3 dagen
m. Banket en nat gebak	1 dag
n. Overige vers artikelen	5 dagen

5. Facturatie en betalingsvoorwaarden

- 53. De Inschrijver stuurt per debiteur, dat wil zeggen per deelnemend lid, een verzamelfactuur voor de geleverde diensten.
- 54. Indien er sprake is van een organisatorische wijziging bij een deelnemend lid van Aanbestedende dienst, draagt Inschrijver kosteloos zorg voor het aanmaken van een nieuwe/gewijzigde debiteur binnen het systeem. Dit dient te gebeuren uiterlijk 30 dagen na melding van de organisatorische wijziging door het deelnemend lid bij de accountmanager.
- 55. De facturen worden wekelijks verstuurd door Inschrijver. In afwijking daarvan is op verzoek van het deelnemend lid van Aanbestedende dienst een maandelijkse factuur mogelijk.

56. De verzamelfactuur moet digitaal worden verzonden en dient als volgt opgebouwd te zijn;
 - a. Overzicht per productgroep en grootboeknummers (deze worden per locatie aangegeven door de locatie verantwoordelijke.
 - b. Per dag inzichtelijk
 - c. Als bijlage dient meegezonden te worden de ondertekende pakbonnen.
57. De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.
58. Indien het deelnemend lid van Aanbestedende dienst een of meer factuurregels niet kan accorderen zal het deelnemend lid van Aanbestedende dienst binnen 5 werkdagen na ontvangst van de factuur in overleg gaan met de Inschrijver.
59. Indien er sprake is van een geschil over een factuur of factuurregel is het deelnemend lid van Aanbestedende dienst bevoegd de betaling op te schorten zonder dat wettelijk rente is verschuldigd. Inschrijver is een dergelijk geval niet bevoegd zijn leveringen te beëindigen of op te schorten.

6. Automatische incasso

60. Indien een deelnemend lid van Aanbestedende dienst gebruik maakt van een automatische incasso, levert dit een korting op van 2% over de totale afname. De keuze tot het gebruik van een automatische incasso geschiedt per jaar.
61. Na ieder boekjaar wordt per locatie naar rato deze korting toegekend middels een credit.
62. De credit dient te zijn uitgekeerd voor 31 januari in het opvolgende jaar.

7. Managementinformatie en strategisch accountmanagement

63. Inschrijver benoemt een vaste, centrale accountmanager voor Aanbestedende dienst, waarbij een vaste vervanger wordt aangewezen. Na voorlopige gunning vermeldt Inschrijver de naam, het telefoonnummer en het e-mailadres van de accountmanager en diens vervanger.
64. De accountmanager dient uitstekend op de hoogte te zijn van de inhoud van alle voorwaarden vastgelegd in aanbestedingsstukken en raamovereenkomst. Tevens beschikt de accountmanager over inhoudelijke kennis van de producten en het assortiment.
65. Op initiatief van Inschrijver vindt minimaal 2x per jaar kosteloos een strategisch overleg plaats met Aanbestedende dienst, waarbij de gehele dienstverlening van Inschrijver wordt geëvalueerd.
66. Gedurende het strategisch overleg worden in ieder geval de volgende onderwerpen besproken:
 - a. Algehele dienstverlening Inschrijver;
 - b. Leverbetrouwbaarheid Inschrijver;
 - c. Regionaal accountmanagement;
 - d. Managementrapportage;
 - e. Ontwikkelingen midden – en lange termijn;
 - f. Vastgestelde KPI's;
 - g. Invulling SROI door Inschrijver;
 - h. Klachtenrapportage;

67. Inschrijver levert in het kader van centraal contractmanagement minimaal 4x per jaar digitaal een managementrapportage aan, te weten uiterlijk een maand na afloop van ieder kwartaal.

Deze managementrapportage bevat minimaal:

- i. Totale omzet per deelnemend lid;
- j. Leverbetrouwbaarheid Inschrijver
- k. Hoeveelheid drops per lid, inclusief gemiddelde omzet per drop;
- l. Totale afname per productgroep;
- m. Invulling KPI's Inschrijver;
- n. Invulling SROI door Inschrijver;
- o. Manco's, ook ten aanzien van THT- en TGT-data;
- p. Klachtenrapportage.

8. Transport

68. In de transportwagens dient een temperatuurmeting aanwezig te zijn en het deelnemend lid van Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om steekproefsgewijs hiernaar te vragen op moment van levering.

69. Geleverde kratten waarin de te leveren producten worden vervoerd en geleverd moeten voldoen aan de gestelde eisen van de Arbowetgeving.

9. Locaties

70. De Waddeneilanden behoren ook tot deze aanbesteding en hiervoor gelden dezelfde inkoopvoorwaarden als voor alle andere deelnemers. Er mogen geen extra kosten in rekening worden gebracht met betrekking tot transport en/of producten of anderszins.

71. Eis 70 geldt ook voor locaties die moeilijker te bereiken zijn, bijvoorbeeld centrum/stedelijk afhankelijke locaties, ook hier mogen geen extra kosten in rekening worden gebracht met betrekking tot transport en/of producten die de aanbieder wellicht moet maken.

10. Prijzen

72. Inschrijver hanteert gedurende de looptijd van de raamovereenkomst de actuele adviesprijzen/dagprijzen, verminderd met een collectiviteitskorting voor Aanbestedende dienst en eventueel andere tussen Inschrijver en Aanbestedende dienst afgesproken kortingspercentages.

73. De collectiviteitskorting is van toepassing op alle producten en wordt direct op iedere factuur toegepast.

74. Naast de collectiviteitskorting zoals benoemd in eis 72 hanteert Inschrijver een kortingspercentage gebaseerd op daadwerkelijke totale afname van het betreffende deelnemend lid van Aanbestedende dienst. Dit kortingspercentage wordt jaarlijks achteraf toegekend op basis van een creditfactuur.

75. Indien de Inschrijver in winkels, of vanwege acties, folderaanbiedingen of artikelen in de promotie, prijzen hanteert die lager zijn dan de prijzen voor het assortiment dan gelden deze lagere prijzen eveneens voor Aanbestedende dienst. Dit geldt voor het totale assortiment van Inschrijver. Eventuele aanbiedingen/actieprijzen dienen ook voor het deelnemend lid van Aanbestedende dienst in het digitale bestelsysteem inzichtelijk te zijn.

- 76. Indien Inschrijver fysieke winkels heeft dan heeft het deelnemend lid van Aanbestedende dienst de mogelijkheid de artikelen in deze fysieke winkels aan te schaffen tegen de vastgelegde prijzen of, indien lager, de actieprijzen.
- 77. Bij bestellingen < € 150,- mag Inschrijver maximaal € 7,50 leveringskosten in rekening brengen. Bestellingen vanaf €150,- zijn franco. Meerdere bestellingen op 1 locatie worden gezien als één (1) bestelling.
- 78. Inschrijver mag geen andere kosten in rekening brengen, zoals bijvoorbeeld administratie- of orderkosten.
- 79. De prijzen zoals benoemd in het bestelsysteem zijn exclusief btw.

11. Lokale leveranciers

- 80. De deelnemende leden van Aanbestedende dienst zijn gerechtigd dagverse producten buiten deze raamovereenkomst in te kopen bij lokale leveranciers,
- 81. Indien door Inschrijver en de betreffende lokale leverancier wordt voldaan aan alle wettelijke vereisten en normeringen ten aanzien van het leveren en vervoeren van producten, kan Inschrijver voorzien in de levering van de producten van de betreffende lokale leverancier. Conform eis 80 behouden de deelnemende leden van Aanbestedende dienst zich het recht voor alsnog rechtstreeks in te kunnen kopen bij lokale leveranciers indien Inschrijver niet kan voorzien in het verzorgen van de levering van de producten van lokale leveranciers.
- 82. Indien Inschrijver de levering van producten van lokale leveranciers kan verzorgen, zal de facturatie via Inschrijver verlopen zonder dat dit leidt tot extra kosten voor het deelnemend lid van Aanbestedende dienst. De lokale leveringen zijn wel uitgezonderd van hetgeen bepaald in eis 72, 73 en 74.

12. Social Return, KPI's en overige verplichtingen

- 83. Inschrijver garandeert een leverbetrouwbaarheid van 98% op artikelniveau. Dit betekent dat de leverbetrouwbaarheid gemeten op jaarbasis minimaal 98% dient te zijn per fysieke locatie van het deelnemend lid van Aanbestedende dienst. Inschrijver dient dit jaarlijks aan te tonen middels een rapportage per fysieke locatie van het deelnemend lid van Aanbestedende dienst. Tevens zal het deelnemend lid van Aanbestedende dienst dit per fysieke afleverlocatie registreren middels pakboncontrolle en aanleveren bij Aanbestedende dienst.
- 84. Inschrijver zal minimaal 5% van de totale jaarlijkse omzet (is jaarlijkse omzet excl. BTW) afnemen aan SROI bij deelnemende leden van Aanbestedende dienst. Het percentage SROI wordt jaarlijks door Inschrijver berekend over de totale jaaromzet.
- 85. De SROI werkzaamheden dienen direct verband te hebben tussen de uitvoering van de opdracht en de inzet van medewerkers.
- 86. Indien Inschrijver gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst jaarlijks niet het bedrag aan SROI afneemt conform eis 84 en het ingediende plan van aanpak bij inschrijving, wordt het verschil tussen het aangeboden bedrag SROI en het bedrag dat daadwerkelijk is afgenomen overgemaakt aan Cedris in februari volgend op het afgesloten kalenderjaar. Aanbestedende dienst zal voor verdeling onder de deelnemende leden zorgen.
- 87. Inschrijver garandeert een jaarlijkse klanttevredenheid van een 7,5, gebaseerd op een rapportcijfer tussen de 1 en de 10. De klanttevredenheid zal door Aanbestedende dienst

gemeten worden middels een evaluatie onder alle deelnemende leden van Aanbestedende dienst. Indien Inschrijver niet het gewenste niveau behaald (rapportcijfer 7,5), stelt Inschrijver een verbeterplan op waarin Inschrijver kenbaar maakt op welke wijze Inschrijver de dienstverlening gaat verbeteren. Dit verbeterplan wordt ter goedkeuring voorgelegd aan Aanbestedende dienst.

88. Inschrijver garandeert een factuurcorrectheid van minimaal 95%. Concreet betekent dit dat de door Inschrijver verzonden facturen voldoen aan de gestelde eisen van deze Aanbesteding. Aanbestedende dienst zal dit jaarlijks meten middels de financiële administratie van de deelnemende leden van Aanbestedende dienst.
89. Klachten van deelnemende leden van Aanbestedende dienst omtrent leveringen worden binnen 2 tot 3 uur na melding beantwoord door Inschrijver.
90. Inschrijver garandeert een responstijd van maximaal 3 werkdagen op binnengekomen vragen van de deelnemende leden Aanbestedende dienst.
91. Inschrijver maakt jaarlijks voor 1 maart van het betreffende kalenderjaar kenbaar welke mogelijkheden Inschrijver biedt ten aanzien van bijscholingen voor de deelnemende leden van Aanbestedende dienst, welke Inschrijver kosteloos kan aanbieden. Denk hierbij aan informatie voor vast-personeel en/of workshops voor geselecteerde werknemers.