

Bijlage 4. Lijst van Eisen

Europees openbare aanbesteding

Levensmiddelen (Food & Non-Food)

Perceel 1: Foodservice - Groot verpakkingen

Perceel 2: Foodretail - Klein verpakkingen

Opdrachtgever

Stichting De Drie AOCs

Versie

1.0 definitief

Versiedatum

12-01-2020

Eisen voor Perceel 1: Groot verpakkingen en Perceel 2: Klein verpakkingen

1. Algemeen	
1.1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de levering van alle levensmiddelen ten behoeve van • de Food-lessen en de themaklassen; • intern gebruik en diverse evenementen.
1.2	De levering betreft Food & Non-food, in hoofdlijnen het leveren van verswaren (zoals groenten en fruit, brood, vlees, vis, vleeswaar en wild), deegwaren (zoals bijvoorbeeld bladerdeeg), salades, zuivel en kaas, diepvries en DKW producten (droog & kruidenierswaren), disposables en kleine keukenmaterialen.
2. Levering van producten	
Assortiment	
2.1	Opdrachtnemer dient minstens producten in onderstaande productgroepen te kunnen leveren • AGF; • Zuivel, kaas en vleeswaren; • Vlees, vis, wild & gevogelte; • Brood en patisserie; • Kruidenierswaren – DKW; • Diepvries; • Overig (non-food).
2.2	Opdrachtnemer zal geen genetisch gemanipuleerde producten leveren zonder voorafgaand overleg met opdrachtgever.
2.3	Opdrachtnemer dient producten te kunnen leveren die vegetarisch, veganistisch, seizoensgebonden, biologisch, diervriendelijk, lactosevrij, glutenvrij, allergeenvrij, suikervrij en/of Halal zijn.

2.4	Opdrachtnemer kan naast A-merken, minimaal 1 alternatief merk leveren (bijvoorbeeld een huismerk) per productcategorie. Opdrachtgever hecht belang aan een keuze voor redelijke kwaliteit tegen een scherpere prijs, naast de keuze voor A-merken (goede kwaliteit voor redelijke prijs), te hebben. Onder een A-merk verstaat opdrachtgever een merk met een hoge naamsbekendheid en goede reputatie, toonaangevend qua prijs en kwaliteit van dat specifieke goed. Voor A-merken wordt vaak reclame gemaakt om de naamsbekendheid te vergroten en gevestigde reputatie te handhaven of zelfs te versterken. Onder een huismerk verstaat opdrachtgever een merk dat gevoerd wordt door een detaillist, bijvoorbeeld een winkel of winkelketen of zelfs door meerdere ketens. Het wordt gebruikt voor producten die ten behoeve van de detaillist geproduceerd zijn en staat daarmee tegenover de fabrikanten merken. Het huismerk hoeft niet per se uw eigen huismerk te zijn.
Bestelling van producten	
2.5	Er dient minimaal vijf keer per week (van maandag tot en met vrijdag) middels een elektronische online bestelomgeving van opdrachtnemer besteld te kunnen worden. Het komt voor dat bestellingen ad-hoc worden doorgegeven. Opdrachtnemer dient hier flexibel mee om te gaan.
2.6	Bestellingen dienen minimaal 1 dag (24 uur) voor levering geplaatst/gedaan te zijn. De bestellingen zullen door de besteller uiterlijk voor 12.00 uur aan de opdrachtnemer worden gemeld. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de interne goedkeuring/accordering van de bestelling voor 12:00 uur. Indien mogelijk wenst opdrachtgever een melding te ontvangen, indien accordering nog niet gebeurd is voor 11:30 uur. Indien een later uiterlijk tijdstip voor het doorgeven van bestellingen mogelijk is, bespreekt opdrachtgever dit graag met opdrachtnemer tijdens de implementatie van het contract.
2.7	Nabestellingen en/of annuleringen zullen uiterlijk voor 12.00 uur voorafgaand aan de dag van levering geplaatst/gedaan zijn in de bestelomgeving. Deze zullen door de opdrachtnemer voor 12:00 uur bevestigd worden via de email. Nabestellingen of annuleringen moeten aan hetzelfde ordernummer (factuur) worden gekoppeld. Voor nabestellingen en/of annuleringen mogen geen extra (bezorg of order)kosten in rekening worden gebracht.
2.8	Opdrachtgever dient een orderbevestiging te ontvangen nadat de bestelling is geplaatst en ontvangen door opdrachtnemer.
Bestelmethode via inkoopstelsel	
2.9	Opdrachtgever voert bestellingen in op de elektronische (online) bestelomgeving van opdrachtnemer (rechtstreeks of middels een OCI-koppeling vanuit de inkoopstelsels van opdrachtgever).

2.10	Tijdens de start van de overeenkomst zal opdrachtgever met twee (2) verschillende inkoopssystemen met OCI-koppeling (Proactis en Inconto) en één (1) organisatie zonder inkoopstelsel werken. De verwachting is dat opdrachtgever in 2023 naar 1 inkoopstelsel (nog onbekend) met OCI-koppeling over gaat. Opdrachtnemer zal gedurende de contractperiode 3x een koppeling moeten realiseren. De kosten voor de aansluiting van het inkoopstelsel op de bestelomgeving van de opdrachtnemer zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
2.11	Opdrachtnemer dient te beschikken over een OCI (OCI2.0 of hoger) koppeling t.b.v. het ontsluiten van de bestelomgeving via het inkoopstelsel. Voor de verwerking van de inkoopopdrachten beschikt de opdrachtnemer over de mogelijkheid om de inkoopopdrachten digitaal te ontvangen in XML of cXML formaat. De communicatie van deze inkoopopdrachten verloopt bij voorkeur via een directe koppeling met het ordersysteem van opdrachtgever, maar minimaal via een vast email adres voor de gehele organisatie van de opdrachtgever.
2.12	Huidige bestelmethode bij voormalig Wellant Opdrachtgever wilt een OCI-koppeling tussen de bestelomgeving van opdrachtnemer en ProActis (via de WellantWebWinkel).
2.13	Huidige bestelmethode bij voormalig Helicon Opdrachtgever wilt een OCI-koppeling tussen de bestelomgeving van opdrachtnemer en Inconto.
2.14	Huidige bestelmethode bij voormalig Citaverde Citaverde heeft geen inkoopstelsel. Opdrachtgever wilt via de bestelomgeving van opdrachtnemer (zonder koppeling) bestellingen te plaatsen.
Online bestelomgeving opdrachtnemer	
2.15	Er is minimaal één (1) bestelaccount nodig per locatie (afleveradres).
2.16	De bestelomgeving van opdrachtnemer dient aan de volgende eisen te voldoen: • 24/7 beschikbaar te zijn via een computer en tablet; • Moet werken in minimaal twee (2) verschillende internetbrowsers; • Voor bestelling aangeven dat een product niet op voorraad is; • Alternatief product laten zien indien product niet op voorraad is; • Netto en brutoprijzen weergeven; • Afbeeldingen product weergeven; • Duidelijke productomschrijving; • Duidelijke vermelding van hoeveelheid /gewicht en verpakkingseenheid; • Spaar- en kortingsacties en aanbiedingen die gelden op het moment van bestellen; • Mogelijk zijn om een standaard boodschappenlijstje in te stellen; • Managementinformatie genereren; • Inzicht geven in de bestelhistorie.

2.17	Wijzigingen binnen de weergave van de bestelomgeving zijn in overleg met opdrachtnemer mogelijk en gedurende de looptijd van de overeenkomst kosteloos.
2.18	Opdrachtnemer dient de online bestelomgeving up-to-date te houden, wat ten minste betekent dat de beschikbaarheid en prijzen van producten dagelijks worden aangepast.
2.19	(Dag)prijzen die opdrachtnemer in rekening brengt staan vast op het moment van bestellen (en niet op het moment van bezorgen). De prijzen van bestelling en de facturen dienen overeen te komen.
Levering van producten	
2.20	Levering dient plaats te vinden op alle locaties van opdrachtgever. Een overzicht van de te beleveren locaties is opgenomen in bijlage 7, het betreffen scholen en kantoren van ondersteunende diensten. Tijdens de looptijd van de overeenkomst kunnen het aantal locaties wijzigen. Opdrachtgever heeft het recht om locaties te wijzigen/ toe te voegen of te sluiten zonder verplichtingen naar de opdrachtnemer.
2.21	Levering moet mogelijk zijn van maandag tot en met vrijdag. De opdrachtnemer gaat in overleg met opdrachtgever om tot het meest efficiënte leverschema te komen. Levering van producten dient plaats te vinden tussen 08.00 uur en 14.00 uur. De frequentie is voorafgaand aan deze aanbesteding niet te voorspellen en is afhankelijk van de lessen en de behoefte van het onderwijs op de verschillende locaties.
2.22	Opdrachtnemer dient naast de track & trace functie in de bestelomgeving, de besteller op de hoogte te brengen via de e-mail en/of sms over de venstertijd van levering.
2.23	Indien opdrachtnemer bestelde producten niet of niet tijdig kan leveren of bij afwijkingen in de levering, neemt hij direct contact op met de besteller om de mogelijkheden te bespreken. Opdrachtgever zal in dit geval beslissen op welke wijze omgegaan wordt met deze levering. Opdrachtgever heeft de voorkeur dat er een alternatief product wordt aangeboden.
2.24	Indien opdrachtnemer het voorraadbeheer in de bestelomgeving niet op orde heeft, waardoor opdrachtgever moet kiezen voor een alternatief na bevestigen van de bestelling, zijn de bezorgkosten, orderkosten en eventuele meerprijs van de vervangende producten voor rekening van opdrachtnemer. Opdrachtnemer brengt deze kosten niet in rekening, zodat deze ook niet gecrediteerd hoeven te worden.
2.25	Opdrachtgever is gerechtigd direct bij aflevering controle uit te voeren volgens wet- en regelgeving. Zo zal opdrachtgever bij een afwijking in temperaturen de levering weigeren in verband met HACCP-regelgeving.

2.26	Nalevering van producten (door o.a. het niet of foutief leveren, conditie etc.) dient dezelfde dag nog te gebeuren in overleg met de besteller. Opdrachtnemer dient dezelfde dag zorg te dragen voor nalevering (dit in overleg met Opdrachtgever). In de basis dient het onderwijs te allen tijde doorgang te kunnen vinden. De hiermee gepaard gaande kosten zijn voor rekening van opdrachtnemer. Daarnaast dient opdrachtnemer zorg te dragen voor het retour nemen van onjuist geleverde producten mits daarvan binnen 1 werkdag melding is gemaakt.
2.27	Levering en crediteren van producten geschiedt tot aan het lokaal/keuken en niet tot aan de voordeur. Tenzij anders afgesproken met de betreffende locatie.
Ontvangst goederen	
2.28	Opdrachtnemer zal de producten afleveren met een afleverbon. De afleverbon vermeldt minimaal: • Ordernummer opdrachtgever; • Locatie; • Besteldatum; • Afleverdatum; • Producten en aantallen; • Prijs incl. btw per product; • Eventuele manco's. De afleverbon wordt voor akkoord geparafeerd door opdrachtgever en geldt als vaststelling van de geleverde producten. Controle zal plaats vinden bij aflevering en geschiedt op hoofdlijnen op pallet/ rolcontainer/ krat niveau. Reclamaties op aantallen, kwaliteit, breuk, schade, manco, Ten minste Houdbaar Tot-datum (THT) zullen binnen één (1) werkdag geschieden. Hiermee gepaard gaande kosten zijn voor rekening van opdrachtnemer.

3. Duurzaamheid, verpakkingen en transport

Verpakkingsmaterialen

3.1	De producten dienen te zijn verpakt in de voor de betreffende productgroepen gebruikelijke, verpakking, tenzij anders door opdrachtgever is aangegeven. De verpakking van de producten dient schoon onbeschadigd en milieuvriendelijk te zijn.
3.2	Mono verpakkingen dienen verpakt te zijn in verpakkingen voor meermalig gebruik of verpakkingen met een lage milieubelasting in de levenscyclus zoals papier, karton-laminaat en afbreekbaar plastic.

3.3	Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit gerecycled karton te bestaan. Wanneer kunststoffolie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Indien gekozen wordt voor biobased kunststof is deze eis niet van toepassing. Indien het verpakkingsmateriaal direct in contact staat met een verpakt voedingsproduct, geldt deze eis uit veiligheidsoverwegingen niet. Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet de opdrachtnemer dit onderbouwd toelichten.
Emballage	
3.4	Goederen worden afgeleverd in emballage zoals rolcontainers en kratten. De maximale beladinghoogte van de eventuele rolcontainers dient 1.80 meter te zijn (i.v.m. personenliften).
3.5	Rolcontainers, opslagbakken en andere verpakkingsmaterialen die gebruikt worden bij aflevering dienen door opdrachtnemer bij de volgende levering retour genomen te worden. Emballage wordt door middel van een emballage retourbon vastgelegd en administratief verwerkt.
Transport	
3.6	Opdrachtnemer draagt zorg voor een wijze van transport die geheel overeenstemt met de aard van het vervoerde en de zorgvuldigheid die bij het transport daarvan hoort. Het transport vindt plaats conform HACCP en de hygiëncode voor voedselverzorging.
3.7	Het transport wordt verondersteld te eindigen op het moment dat opdrachtgever de eventuele distributiewagens/ kratten in ontvangst neemt op de daartoe bestemde plaats, de distributiewagens/ kratten gecontroleerd zijn en de afleverbon is getekend.
3.8	Schade ontstaan gedurende het transport komt voor rekening en risico van opdrachtnemer.
3.9	De bij de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen voldoen aan de Euro6-norm (lichte voertuigen tot 3.500 kg) of Euro VI-norm (zware voertuigen vanaf 3.500 kg). Indien de opdrachtnemer gedurende de contractperiode de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen vervangt of voertuigen inzet aanvullend op het reeds bestaande wagenpark, voldoen deze voertuigen ook aan dit criterium.

3.10	De opdrachtnemer heeft een opleidingsprogramma met formele procedures die ervoor zorgen dat het relevante personeel voldoende is opgeleid om de dienst te leveren met oog voor het milieu. Alle chauffeurs die betrokken zijn bij de uitvoering van de dienst voor de duur van de contractperiode zullen: - opgeleid zijn en regelmatig bijgeschoold worden bij een erkend instituut in milieubewust rijden om brandstofverbruik te verminderen; - tenminste eens per maand informatie ontvangen over hun brandstofverbruik; - stimulans ontvangen om brandstof te besparen. Nieuw personeel zal binnen drie maanden na indiensttreding een adequate opleiding ontvangen.
Duurzaamheid	
3.11	De opdrachtnemer rapporteert het percentage producten dat voldoet aan milieu- en dierenwelzijnseisen tijdens de reguliere overlegcyclus. Hierbij is een uitsplitsing gemaakt naar de volgende producten: vleesproducten, visproducten, (producten met) eieren en niet-dierlijke buitenlandse producten. Gedurende de looptijd van het contract zal het percentage oplopen. De doelstellingen kunnen worden besproken en vastgesteld tijdens het reguliere overleg.

4. Kwaliteit en Hygiëne	
Kwaliteit	
4.1	Voor aflevering kan periodieke keuring plaatsvinden op hygiëne en kwaliteitseisen bij de opslagplaats(en) van opdrachtnemer door opdrachtgever of diens vertegenwoordiger.
4.2	Indien opdrachtgever, keuring op hygiëne en kwaliteitseisen door een onafhankelijke neutrale instantie noodzakelijk acht en bij deze keuring blijkt dat de hoedanigheid van de ter keuring aangeboden producten afwijkt van de gestelde eisen, komen de onderzoekskosten en andere daaruit voortvloeiende kosten voor rekening van opdrachtnemer. De uitspraak van de onafhankelijke instantie is voor beide partijen bindend. Opdrachtnemer is verplicht alle relevante informatie die van belang zijn voor het onderzoek te laten overleggen.
4.3	Opdrachtgever hanteert de volgende houdbaarheid op versproducten, ingaande op de dag na levering: - Zuivel, voorverpakte vleeswaren en lunchsalades zijn bij aflevering minimaal 6 dagen houdbaar; - Overige versproducten zijn bij aflevering minimaal 4 dagen houdbaar, met uitzondering van maaltijdsalades, stoommaaltijden en gebak, welke minimaal 2 dagen houdbaar zijn.

	Als de houdbaarheid van versproducten afwijkt van de bovengenoemde informatie, zal opdrachtgever dit melden binnen 1 werkdag na aflevering van de bestelling. De prijs van de betreffende producten wordt dan verrekend.
Productinformatie	
4.4	Producten worden overeenkomstig de geldende wettelijke voorschriften en de voor de productgroepen noodzakelijke temperaturen aangeboden op het afleveradres. Opdrachtnemer dient bewaarcondities duidelijk op de buitenzijde van verpakkingen aan te geven. Deze bestaat minimaal uit de productspecificaties en ingrediëntendeclaratie. Daarnaast dient de aanbieder te allen tijde bereid te zijn aanvullende (product/product) informatie te verschaffen (middels een vast contactpersoon).
Hygiëne	
4.5	Opdrachtnemer garandeert de goederenstromen, conform de HACCP-normeringen te hanteren. De kwaliteitskenmerken waaraan de producten moeten voldoen zijn minimaal de gestelde HACCP- richtlijnen (93/43/EEG).
4.6	Opdrachtnemer en zijn eventuele toeleveranciers dienen op het moment van gunning en tijdens de uitvoering van de opdracht te voldoen aan de wettelijke gehanteerde eisen voor een hygiënekeuring (93/43/EEG), zoals opgenomen in de HACCP- richtlijnen (93/43/EEG). Opdrachtnemer of diens vertegenwoordiger is na gunning te allen tijde gerechtigd bovengenoemde hygiënekeuring onaangekondigd uit te laten voeren. Indien bij deze hygiënecontrole blijkt dat opdrachtnemer zich niet aan de hygiëne-eisen (93/43/EEG) houdt, zullen de leveringen onmiddellijk worden stopgezet. Opdrachtgever en opdrachtnemer treden dan in overleg over de te nemen vervolgstappen. Opdrachtnemer blijft als hoofdaannemer te allen tijde aansprakelijk.

5. Communicatie en Overleg

Communicatie	
5.1	Op tactisch niveau krijgt de contractmanager van opdrachtgever een vast contactpersoon toegewezen van opdrachtnemer. Op operationeel (locatie) niveau zullen er voor opdrachtnemer verschillende contactpersonen zijn die na gunning zullen worden gecommuniceerd. Communicatie is in het Nederlands.
5.2	Voor operationele vragen is opdrachtnemer op werkdagen van 08:00 tot 16:30 uur bereikbaar (via de telefoon en e-mail) voor medewerkers van opdrachtgever.
5.3	Tijdens de implementatie periode worden de contactgegevens van de aanspreekpunten van opdrachtnemer en opdrachtgever overlegd. Bij wijziging van contactpersonen (van beide kanten) wordt dit zo snel mogelijk kenbaar gemaakt aan elkaar. Na gunning wordt de communicatiematrix in de overeenkomst ingevuld.
Overleg	

5.4	<i>Tactisch overleg</i> Vier keer per jaar dient er een overleg te zijn tussen opdrachtgever (contractmanager en operationeel aanspreekpunt) en opdrachtnemer. Tijdens dit overleg worden de volgende zaken besproken: • Managementrapportage; • Facturatie; • Logistiek; • Kwaliteit assortiment; • Klachten en opmerkingen;
5.5	<i>Strategisch overleg</i> Een keer per jaar dient er een overleg te zijn tussen opdrachtgever (contracteigenaar en contractmanager) en opdrachtnemer. Tijdens dit overleg worden de volgende zaken besproken: • Verbeterpunten; • Duurzaamheid en milieu; • Managementinformatie; • Overige.
5.6	Opdrachtnemer draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van deze besprekingen. Het verslag wordt uiterlijk 1 week na het overleg digitaal aangeleverd.
Klachtenprocedure	
5.7	Opdrachtnemer heeft een klachten en complimentenprocedure (in de bestelomgeving) voor de bestellers. Klachten en/of opmerkingen dienen 1x per kwartaal digitaal in een document, bij de managementinformatie, te worden aangeleverd door opdrachtnemer aan opdrachtgever.
5.8	Indien blijkt dat het gehele proces van de inkoop niet voldoet aan de afgesproken kwaliteitseisen zoals onder andere neergelegd in de HACCP procedure en de hygiëncode, wordt dit schriftelijk gerapporteerd aan de contactpersoon van opdrachtnemer die binnen twee dagen schriftelijk dient te reageren op de klacht. Vervolgens dient binnen een periode van één week tussen beide partijen duidelijkheid te bestaan over de oorzaak van de klacht en de door opdrachtnemer genomen maatregelen.
Managementinformatie	

5.9	Opdrachtnemer dient in de vorm van een kwartaalrapportage de managementinformatie op te leveren. De kwartaalrapportage dient uitgesplitst te worden naar kostenplaats en binnen 10 dagen na het afsluiten van de betreffende periode aangeleverd te worden. De kwartaalrapportage bevat minimaal de volgende informatie: • De gerealiseerde omzet op productniveau; • Gemiddeld bestelbedrag per bestelling; • Het aantal leveringen; • Bezorgkosten; • Het aantal naleveringen; • Het aantal retouren; • Overzicht emballage ingenomen en uitgegeven; • Klachtenafhandelingsanalyse zoals verkeerd geleverd, bederf, nabestellingen, manco, dubbele zending, verkeerd product besteld, teveel geleverd, transportschade; • Recalloverzicht van producten (indien van toepassing); • Inzicht in prijsfluctuaties (perceel 2, K1: Implementatieplan); • Hardloperslijst met gehanteerde prijzen; • Duurzaamheids KPI's (K2: MVO exploitatieplan); • Percentage (%) producten milieu- en dierenwelzijnseisen.
-----	--

6. Prijs, facturatie en servicegraad	
Prijs	
6.1	De Opdrachtnemer hanteert voor de opdrachtgever dezelfde spaar-, kortingsacties en aanbiedingen die ook voor consumenten gelden.
6.2	Statiegeld voor emballage en retouren van emballage worden per locatie op een aparte factuur vermeld. Opdrachtnemer belast geen bezorgkosten door op emballage. Aan alle door opdrachtnemer beschikbaar gestelde rolcontainers, opslagbakken en overige transportmiddelen zijn geen overige kosten verbonden.
6.3	Kosten anders dan voor de bestelde producten en het tarief voor bezorging komen voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer mag geen additionele kosten in rekening brengen voor nalevering of wijzigingen van de bestelling.
Facturen	
6.4	Opdrachtnemer levert de facturen digitaal aan in PDF-format of XML-format.

6.5	Opdrachtnemer verstuurt één factuur conform dezelfde bestelling (geen verzamelfactuur) met minimaal de volgende vermeldingen: • Uw volledige naam en die van uw afnemer; • Uw volledige adres en die van uw afnemer; • Uw KvK-nummer; • Uw Btw-nummer; • Factuurdatum; • Afleverdatum; • Inkoopordernummer; • Afleveradres; • Productomschrijving en aantallen; • Bruto bedrag per orderregel; • BTW bedrag; • Nettobedrag per orderregel; • Totaalbedrag; • Manco's in aflevering, breuk en/of kwaliteit. Tijdens de implementatieperiode wordt de definitieve format van de factuur besproken en vastgesteld.
6.6	Facturatie voormalige Wellant Het inkoopstelsel (ProActis) genereert ordernummers voor op de factuur. Deze ordernummers krijgt opdrachtnemer toegestuurd van Wellant naar aanleiding van de bestelling(en). Facturen kunnen uitsluitend, en met de juiste gegevens gemaild worden aan: digitaalfacturen@wellant.nl Deze juiste gegevens zijn: - Adressering: Stichting Wellant, Postbus 445, 3990 GE Houten - Ordernummer
6.7	Facturatie voormalige Helicon Bij PDF-format zendt opdrachtnemer de factuur onder vermelding van het ordernummer aan het centrale aanleverpunt voor facturen (facturen@helicon.nl). Bij XML-format zendt opdrachtnemer de factuur via een e-invoicing portal. Hiervoor dient opdrachtnemer een account aan te maken. Verdere uitleg zal volgen tijdens de implementatieperiode.

6.8	Facturatie voormalige Citaverde Bij PDF-format zendt opdrachtnemer de factuur onder vermelding van bovengenoemd contractnummer aan het centrale aanleverpunt voor facturen: crediteuren@citaverde.nl
6.9	De inkooporder (bestelling) en de facturen en dienen overeen te komen. Bij een afwijking wordt er contact opgenomen met de opdrachtnemer. Voor aanvang van de overeenkomst stemmen opdrachtgever en opdrachtnemer de bestel- en facturatieprocedure nauwkeurig met elkaar af. In Q3/Q4 van 2021 is de verwachting dat de facturatie wordt geüniformeerd voor Stichting De Drie AOCs.
Nakoming	
6.10	Opdrachtgever heeft het recht elders andere producten aan te schaffen, indien: • Opdrachtnemer de bestelde producten niet of niet tijdig kan leveren en er geen overeenstemming is bereikt over een mogelijk alternatief; • Opdrachtnemer zich niet houdt aan de afspraken die gemaakt zijn met betrekking tot de hygiëne-eisen; • Aflevering niet op de overeengekomen dag plaatsvindt; • Nalevering van afwijkingen niet binnen de overeengekomen tijd plaatsvindt; • Niet aan de gestelde servicegraad wordt voldaan.
Servicegraad	

6.11	Opdrachtnemer is bereid tot het maken van meetbare prestatieafspraken over nader te bepalen onderwerpen waaronder ten minste: <i>Bestellen</i> - Bereikbaarheid van portal, 24 uur per dag (100%) - De koppeling tussen het bestelsysteem en de inkoopssystemen dienen ten alle tijden te werken (100%) - Assortiment; compleet aanbod beschikbaar/ op voorraad (98%) <i>Levertijd</i> - Levering binnen 24 uur per levering (100%) - Levering volledig conform hetgeen wat besteld is per levering (95%) <i>Producten</i> - THT/bederf/manco/schade/verkeerd geleverd (maximaal 5%) - Nalevering/retouren (maximaal 5%) - Nalevering en retouren (binnen 1 werkdag) <i>Response</i> - Vragen van bestellers beantwoord (< 3 uur) - Klachten in behandeling (< 2 werkdagen) - Klacht afgehandeld (< 5 werkdagen) Afspraken worden in de implementatieperiode verder uitgewerkt.
6.12	Indien de servicegraad binnen een periode van 14 dagen (aaneengesloten) onder het geëiste percentage blijft, heeft opdrachtgever het recht eventuele schade aan opdrachtnemer te berekenen. Bij aanhoudende afwijkingen in de overeengekomen afspraken heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst zonder ingebrekestelling van rechtswege te ontbinden.
Implementatie	
Implementatie	
6.13	Opdrachtgever eist dat opdrachtnemer tijdig start met de implementatie en voorbereiding van de opdracht, zodat levering van alle aan deze uitvraag onderhavige producten en diensten tijdig is ingericht en operationeel aanvangt. De door opdrachtnemer en opdrachtgever te verrichten werkzaamheden ten behoeve van de implementatie vangen aan op de eerste werkdag, volgend op de dag waarop opdrachtgever aan opdrachtnemer schriftelijk heeft bevestigd, dat opdrachtnemer de opdracht definitief gegund krijgt.

6.14	Opdrachtnemer borgt dat de implementatie van de dienstverlening, voor de ingangsdatum van de overeenkomst, getest is en klaar voor gebruik, zodat uitvoering kan worden gegeven aan de dienstverlening zoals omschreven in de overeenkomst.
------	---

Eisen voor Perceel 1: Foodservice - Groot verpakkingen

7. Levering hoeveelheden	
Emballage	
7.1	Opdrachtnemer kan leveren op pallets.
Hoeveelheden	
7.2	De producten in het assortiment dienen in grote consumenten eenheden te kunnen worden geleverd. Als voorbeeld: gevraagd wordt om 10 pakken suiker van 1 kilo, deze worden gebundeld geleverd en niet in losse verpakkingen.
Prijzen	
7.3	Voor de prijs per product zal er voor de dagverse producten gebruik gemaakt moeten worden van de op die dag gehanteerde dagprijzen. De door opdrachtnemer gehanteerde dagvers prijzen staan op de afleverbon vermeld. De prijzen voor de overige producten moeten vast staan voor een periode van minimaal één jaar.
7.4	Indien (vaste of dag) productprijzen hoger zijn dan spaar-, kortingsacties en/of aanbiedingen wordt de laagste prijs gehanteerd.
7.5	Op bijlage 3 prijzenblad kan de prijs per product voor een productenselectie worden ingevuld. Na gunning maken opdrachtnemer en opdrachtgever afspraken over de overige vaste prijzen van producten die niet zijn vermeld op het prijzenblad. <i>In K1: implementatieplan wenst opdrachtgever meer inzicht te krijgen in hoe opdrachtgever en opdrachtnemer vaste prijsafspraken kunnen maken over het hele assortiment van opdrachtnemer, zonder dat dit veel administratieve last oplevert voor beide partijen, maar wel te controleren is voor de contractmanager.</i>
7.6	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de contractmanager van opdrachtgever random steekproeven uitvoert om de gefactureerde (vaste) prijzen te controleren.
7.7	Prijswijzigingen voor dagverse producten moeten dagelijks worden doorgevoerd in de bestelomgeving.
7.8	Prijswijzigingen die optreden in de overige productgroepen (met uitzondering van de dagverse producten) dienen schriftelijk voor 1 november bij de contractmanager van opdrachtgever worden aangeleverd en indien akkoord, op 1 januari in de bestelomgeving worden aangepast.

7.9	Prijswijzigingen mogen worden ingediend conform de CBS prijsindex 2015=100 voor bestedingscategorie 'Voedingsmiddelen' (CPI code 011000), beschikbaar via: https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/83132NED?q=cpi
7.10	Opdrachtnemer hanteert een kick-back korting in de vorm van een staffel aan de hand van de gerealiseerde omzet per jaar op alle producten. Op bijlage 3 prijzenblad kan de kick-back korting worden ingevuld. Deze korting staat tijdens de hele looptijd van de overeenkomst vast. Deze korting wordt gegeven op de totale omzet van de hele organisatie van opdrachtgever, maar zal aan het eind van het jaar worden gecrediteerd per kostenplaats.
7.11	Op bijlage 3 Prijzenblad kunnen eventuele bezorgkosten worden ingevuld. Bezorgkosten komen op de factuur van de betreffende bestelling. De bezorgkosten staan vast per levering, ongeacht het adres of het tijdstip van bezorging. In gunningscriterium K1: Implementatieplan, kunt u aangeven vanaf welk bedrag de producten worden bezorgd (het minimale orderbedrag). Bij Perceel 1 ligt de omvang van het minimale orderbedrag maximaal op €300,- *. * dit is niet het bedrag per locatie. Maar geldt als gemiddelde per order op jaarbasis over de locaties heen. Deze berekening en verrekening wordt in de implementatieperiode vastgesteld.

Eisen voor Perceel 2: Foodretail - Klein verpakkingen

8. Levering hoeveelheden	
Hoeveelheden	
8.1	De producten in het assortiment dienen in kleine consumenten eenheden te kunnen worden geleverd. Als voorbeeld: gevraagd wordt dat 1 pak suiker van 1 kilo, niet in een besteleenheid van 10 x 1 kilo besteld hoeft te worden.
Prijzen	
8.2	Voor de prijs per product wordt er gebruikt gemaakt van dagprijzen. De door Opdrachtnemer gehanteerde prijzen staan op de afleverbon vermeld.
8.3	Indien productprijzen hoger zijn dan spaar-, kortingsacties en aanbiedingen wordt de laagste prijs gehanteerd.
8.4	Op bijlage 3 Prijzenblad kan de dagprijs per product op 23-2-2021 voor een productselectie gebaseerd op afnamegegevens worden ingevuld.

8.5	Opdrachtnemer zal de prijsfluctuaties analyseren en delen met de contract manager. Zij bespreken de fluctuaties tijdens het tactische overleg. <i>In K1: implementatieplan wenst opdrachtgever meer inzicht te verkrijgen in hoe opdrachtnemer de meest concurrentiele dagprijzen aanbiedt en dit kan blijven garanderen gedurende de looptijd van de overeenkomst (ook voor producten buiten de productenselectie op het prijzenblad) én hoe dit te controleren is voor de contractmanager. Na gunning wordt deze methode vastgesteld.</i>
8.6	Prijswijzigingen worden dagelijks doorgevoerd in het bestelsysteem.
8.7	Opdrachtnemer hanteert een kick-back korting in de vorm van een staffel aan de hand van de gerealiseerde omzet per jaar op alle producten. Op bijlage 3 prijzenblad kan de kick-back korting worden ingevuld. Deze korting staat tijdens de hele looptijd van de overeenkomst vast. Deze korting wordt gegeven op de totale omzet van de hele organisatie van opdrachtgever, maar zal aan het eind van het jaar worden gecrediteerd per kostenplaats.
8.8	Opdrachtnemer voert geen indexaties door gedurende de looptijd van de overeenkomst op de producten.
8.9	Op bijlage 3 Prijzenblad kunnen eventuele bezorgkosten worden ingevuld. Bezorgkosten komen op de factuur van de betreffende bestelling. De bezorgkosten staan vast per levering, ongeacht het adres of het tijdstip van bezorging. In gunningscriterium K1: Implementatieplan, kunt u aangeven vanaf welk bedrag de producten worden bezorgd (het minimale orderbedrag). Bij perceel 2 ligt de omvang van het minimale orderbedrag maximaal op €50,-.
8.10	De bezorgkosten mogen worden geïndexeerd conform de CBS prijsindex 2015=100 voor bestedingscategorie 'Voedingsmiddelen' (CPI code 011000), beschikbaar via: https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/83132NED?q=cpi. Deze wijziging dient schriftelijk voor 1 november bij de contractmanager van opdrachtgever te worden aangeleverd en indien akkoord, op 1 januari worden doorgevoerd.