

Bijlage 4 aanvullende eisen ten aanzien van de opdracht (Knock-out)

nr	Eis
	Algemeen
1	Opdrachtnemer dient te allen tijde te voldoen aan vigerende wet- en regelgeving (Europees en nationaal).
2	Bij klachten over uw bedrijf- en/of handelingen door uw medewerkers zal onderstaande procedure van kracht zijn: • De melder meldt een klacht per e-mail of telefonisch aan de contactpersoon; • Contactpersoon neemt binnen 8 werkuren contact op met de melder van de klacht dat de klacht in behandeling is; • Terugkoppeling van de oplossing (of uitslag) zal binnen 3 werkdagen na meldingstijdstip worden teruggekoppeld; • De melding wordt geregistreerd.
3	Opdrachtnemer stemt ermee in Opdrachtgever te allen tijde schriftelijk toestemming te vragen m.b.t. de inhoud van alle communicatie-uitingen aan derden in het geval Opdrachtgever in deze communicatie-uiting vernoemd zal worden.
4	Opdrachtnemer beschikt over een kwaliteitssysteem, waaronder in ieder geval HACCP. Dit systeem moet gericht zijn op het verhogen van de klanttevredenheid en aan de wettelijke eisen die van toepassing zijn op de gevraagde diensten en producten.
5	Opdrachtnemer heeft voor alle geleverde producten per kalendermaand een uitleveringsgraad van 98% (uitleveringsgraad: het aantal orderregels volledig, correct en op tijd geleverd gedeeld door het aantal orderregels).
6	Opdrachtnemer neemt bij constatering van onregelmatigheden in bestellingen onverwijld contact op met Opdrachtgever.
	Materie eisen
7	U bent in staat een breed duurzaam assortiment (qua diversiteit aan artikelen en verschillende kwaliteitsniveaus) te leveren waarmee de SER een 'totaal Leverancier' aan zich kan verbinden.
8	Alle producten dienen op de juiste wijze, zo duurzaam mogelijk te zijn verpakt, voorzien te zijn van opschriften in de Nederlandse taal en voldoen aan de Nederlandse en Europese wetgeving.
9	Alle verpakkingen dienen schadevrij te zijn.
10	Alle producten dienen te voldoen aan de met Opdrachtgever overeengekomen kwaliteit- en prijsafspraken
11	Alle producten dienen te worden geleverd in de eenheden zoals deze met Opdrachtgever zijn overeengekomen.
12	Alle producten dienen, volgens vigerende wetgeving, te zijn voorzien van een THT aanduiding.
	Logistiek
13	U levert de goederen op de locatie aan op de gewenste momenten, dagelijks tussen 06.30 uur en 07.15 uur in het magazijn op de 7 ^e etage van het SER-gebouw.
14	Opdrachtnemer zal Opdrachtgever tijdens de looptijd van de Overeenkomst 5 dagen (ma. t/m vrij) per week kunnen uitleveren binnen de tijden zoals deze met Opdrachtgever zijn overeengekomen.
15	Opdrachtnemer zal bestellingen of wijzigingen daarvan tot uiterlijk 14.00 uur accepteren voor uitlevering op de volgende werkdag (ma t/m vrij). Opdrachtnemer zal bestellingen
16	Iedere levering is voorzien van een bijbehorende pakbon.
17	Leveringen zullen uitsluitend in rolcontainers geschieden.

18	De kratten waarmee losse verse producten worden geleverd dienen altijd voorzien te zijn van een (waar mogelijk duurzame) binnenzak die boven de producten gesloten dient te zijn (uitgezonderd onbewerkt AGF).
19	De kratten waarin de diverse goederen worden geleverd zijn schoon en worden regelmatig gereinigd.
20	De kratten waarmee de diverse goederen worden geleverd mogen niet in aanraking komen met vaste grond, laadvloer vrachtauto, etc.
21	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de afleveringen op zodanige wijze verpakt zijn dat visuele controle van buitenaf mogelijk is. Daarnaast moet de verpakking stabiel zijn i.v.m. intern transport bij Opdrachtgever.
22	Opdrachtnemer zal retourzendingen direct dan wel bij eerstvolgende levering na melding van Opdrachtgever retour nemen. (Retourzendingen zijn producten waarvan direct bij aflevering danwel bij interne distributie door Opdrachtgever is geconstateerd en aan Opdrachtnemer zijn gemeld dat deze producten niet aan de gestelde kwaliteitseisen voldoen, zoals beschadiging van verpakking, THT-datum verstreken, verkeerde product, etc.)
23	Producten, waarvan bij ontvangst direct wordt geconstateerd dat ze fout en/of beschadigd geleverd zijn, kunnen direct of bij eerstvolgende levering mee retour gegeven worden aan Opdrachtnemer.
24	In geval van deelleveringen wordt op de pakbon aangegeven of er wel of niet nageleverd wordt en zo ja, wanneer deze nalevering plaatsvindt.
25	Wanneer Opdrachtnemer (specifieke) producten niet- of niet tijdig kan leveren is het Opdrachtgever toegestaan voor dit product- of producten een andere Leverancier te benaderen (na overleg).
26	Manco's en/of problemen tijdens het bestellen meldt u per omgaande telefonisch/ per e-mail.
	Transport en emballage
27	Opdrachtnemer zal bij levering alle door Opdrachtgever aangeboden (lege) emballage en rolcontainers kosteloos retour nemen. Het statiegeld voor geleverde en retourgenomen emballage en rolcontainers wordt via de reguliere (periodieke) factuur verrekend worden.
28	Alle door u in te zetten voertuigen zijn van dusdanige omvang dat ze op alle Locaties de laad- en losplaats kunnen bereiken.
29	Per levering wordt een afzonderlijke pakbon opgesteld. Op elke pakbon staan minimaal de volgende gegevens vermeld: • Per artikel het artikelnummer, omschrijving, eenheid, aantal, netto prijs per stuk en Totaal, BTW tarief • Afleveradres • klantnummer • Totaalbedrag en (sub)totaalbedrag gesplitst naar categorie van BTW • Leverdatum • Door Opdrachtgever aan te geven kenmerk (bijv. inkoopordernummer) Nalevering/ manco
	Assortiment
30	Opdrachtnemer dient indien door Opdrachtgever besteld ook te leveren: • producten ten behoeve van diëten; • koosjere producten; • producten met Halal-certificaat.
31	De te leverde vis- en visproducten zijn te allen tijde op duurzame wijze gevangen of gekweekt.
32	Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever de mogelijkheid tot het op voorraad houden van klant specifieke producten.
33	Opdrachtnemer zal Opdrachtgever tijdig informeren indien producten die Opdrachtgever gebruikt door fabrikant uit het assortiment worden gehaald. Opdrachtnemer zal in voorkomende gevallen een passend alternatief aanbieden

	tegen minimaal dezelfde voorwaarden. Pas na akkoord door Opdrachtgever is het Opdrachtnemer toegestaan het alternatief te voeren.
34	Indien een of meerdere producten eenmalig niet binnen de overeengekomen levertijd leverbaar is/zijn, zorgt Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever voor een alternatief product met minimaal een gelijkwaardig kwaliteitsniveau, zonder meerkosten voor Opdrachtgever. Opdrachtnemer overlegt in deze gevallen met Opdrachtgever.
35	Opdrachtnemer kan en zal alle producten in de door fabrikanten aangeboden verpakkingen (besteleenheden) in geval van bestelling leveren.
	MVO, Milieu en duurzaamheid
36	Opdrachtnemer past waar mogelijk milieu- en diervriendelijke materialen en werkmethoden toe zoals duurzame verpakkingen en producten die zonder schadelijks stoffen zijn gemaakt.
	Bestelmethode
37	Opdrachtnemer beschikt op het moment van gunning over een beproefd digitaal web-based bestelsysteem waarmee bestellingen op dagelijkse basis kunnen plaatsvinden en stelt dat kosteloos ter beschikking van Opdrachtgever. Inschrijver dient bij Inschrijving een link mee te sturen naar (een demo-omgeving van) het bestelsysteem, zodat Opdrachtgever deze kan inzien.
38	Per e-mail ingediende bestellingen worden, mits deze voldoen aan vooraf door Opdrachtgever gestelde eisen, geaccepteerd.
39	Opdrachtnemer zal alle bestellingen accepteren ongeacht de (financiële) omvang van de order. Er wordt geen minimale ordergrootte gehanteerd. Dit betekent dat producten dus ook per eenheid besteld kunnen worden en niet alleen in bulk.
40	Opdrachtgever heeft m.b.t. het bestelsysteem de volgende eisen: • 99,9% beschikbaarheid op Werkdagen tussen 7:30 en 17.00 uur • Geschikt voor gebruik op any device • Geschikt voor gebruik via alle browsers, gebaseerd op moderne versies van de browsers • Goed beveiligde omgeving • Gebruikersbeheer door de Opdrachtnemer Continuïteit te allen tijde gewaarborgd.
41	Opdrachtnemer zal in geen geval order en/of administratiekosten in rekening brengen ongeacht de omvang van de bestelling.
42	• Opdrachtgever streeft ernaar alle bestellingen via het digitale bestelsysteem te laten verlopen. Opdrachtnemer accepteert echter in voorkomende gevallen tevens bestellingen die anders dan via het digitale bestelsysteem worden aangeboden.
43	In geval van een combinatie is vereist dat er één bestelprocedure is voor de gehele combinatie en de factuurafhandeling verloopt via één contactpunt. Er is sprake van één leveringsmoment per dag voor de gehele combinatie.
	Commerciële eisen
44	Opdrachtnemer dient te allen tijde marktconforme prijzen te hanteren.
45	Indien actieprijzen gelden dan prevaleren deze boven de marktconforme prijs.
46	Opdrachtnemer dient in staat te zijn te realiseren dat producten in meerdere kwaliteiten leverbaar zijn en dat de prijs/ kwaliteitverhouding te allen tijde goed (marktconform) is
	Communicatie
47	U heeft een contractverantwoordelijke en een vaste vervanger aangewezen, die volledig op de hoogte zijn van de Overeenkomst en één keer per half jaar overleg voert met de contactpersoon van Opdrachtgever over zaken betreffende de uitvoering van de Overeenkomst. Opdrachtnemer maakt een gespreksverslag, die uiterlijk één week na het overleg per e-mail wordt aangeleverd.
48	Per half jaar (in juli en januari) verstrekt u (kosteloos) een digitale rapportage waarin relevante overzichten over de 6 voorgaande maanden met betrekking

	tot de leveringen zijn opgenomen. Opdrachtgever bepaalt welke onderdelen in het overzicht dienen te worden opgenomen.
49	Opdrachtnemer zal op operationeel niveau alle communicatie over bestellingen, facturen, klachten etc. voor de Overeenkomst via 1 contactpunt in haar organisatie verzorgen.
50	Ten behoeve van ondersteuning van Opdrachtgever benoemt Opdrachtnemer een vast aanspreekpunt en een vaste vervanger.
	Facturatie
51	Facturatie per maand op een verzamelfactuur naar facturen@ser.nl
52	De betalingstermijn voor Opdrachtgever is 30 dagen, tenzij de factuur niet correct is opgesteld.
53	Opdrachtnemer vermeldt – naast wettelijk vereiste gegevens - op de factuur minimaal: • Per artikel het artikelnummer, omschrijving, eenheid, aantal, netto prijs per stuk en totaal, BTW tarief • Afleveradres • Door Opdrachtgever aan te geven adresgegevens • klantnummer • Totaalbedrag en (sub)totaalbedrag gesplitst naar categorie van BTW • Leverdatum • Door Opdrachtgever aan te geven kenmerk (bijv. inkoopordernummer) • Nalevering/ manco

Eisen ten aanzien van de opdracht (iedere pagina paraferen).

Bedrijfsnaam:

.....

Naam tekenbevoegde

.....

Handtekening tekenbevoegde:

.....