



Vraagspecificatie eisen DienstverleningsOvereenkomst (Bijlage A)

Voor de levering van scheepsbenodigdheden ten behoeve van de vloot van de Rijkсреderij met zaaknummer 31146150, behorende bij de DienstverleningsOvereenkomst, perceel 1 Voeding en voeding gerelateerd, perceel 2 Technische scheepsbenodigdheden.

Datum: 25 maart 2021

Versie: Definitief

Colofon

Uitgegeven door	Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
	Rijkswaterstaat Programma's Projecten en Onderhoud (PPO)
	Postbus 2232 3500 GE Utrecht
Datum	22 maart 2021
Status	Definitief
Versienummer	1.0

Inhoudsopgave

1	Omschrijving opdracht 6
1.1	Inleiding 6
1.2	Doelstelling 6
1.3	Te leveren producten 6
2	Algemene eisen 8
2.1	Wettelijke (milieu)eisen producten 8
2.2	Biologisch assortiment 8
2.3	Kwaliteit producten 8
2.4	Hoeveelheid te bestellen product 8
2.5	Verpakkingen 8
2.6	Alternatieven van eenzelfde type product 8
2.7	Alternatieven ter vervanging 9
2.8	Reguliere bestelopdrachten 9
2.9	Spoed bestelopdrachten 9
2.10	Voorraad 9
2.11	Manco's 9
2.12	Proactief adviseren 9
3	Eisen bestelproces 10
3.1	Plaatsen bestelopdrachten 10
3.2	Acceptatie bestelopdrachten 10
3.3	Informatie niet tijdige aflevering bij spoed bestelopdrachten 10
3.4	Aflevering specials en ruil-/revisieonderdelen 10
3.5	Annulering bestelopdracht 10
4	Commerciële eisen 11
4.1	Controle marktconformiteit inkooprijzen 11
4.2	Prijsvorming 11
4.3	All-in nettoprijzen 11
4.4	Actieprijs 12
5	Facturatieproces 13
5.1	Financiële voortgangsrapportage 13
5.2	Factuur 13
5.3	Kosten 13
5.4	Elektronische facturatie 13
5.5	Creditfacturen 13
6	Eisen aflevering en logistiek 14
6.1	Afleverlocaties 14
6.2	Aflevering bestelling 14
6.3	Frequentie en tijdstip afleveringen 14
6.4	Tijdige aflevering 14
6.5	Wettelijke eisen transport 14
6.6	Transportmiddelen 14
6.7	Transport voedingsmiddelen 14
6.8	Leveringen 14

6.9 Pakbon en factuur 15

6.10 Aftekenen pakbon 15

6.11 Leveringscondities 15

7 Managementinformatie- en rapportage 16

7.1 Maandelijkse Financiële Voortgangsrapportage bestellingen 16

7.2 Rapportage marktconformiteit 16

8 Organisatie opdrachtnemer 17

8.1 Deskundigheid personeel Opdrachtnemer 17

8.2 Klantenservice 17

8.3 Normtijden oplossen klachten 17

9 Toegang afleverlocatie 18

9.1 Legitimatieplicht 18

9.2 Huisregels en beveiligingsvoorschriften 18

10 Specifieke eisen perceel 1: Voeding en voeding gerelateerde producten 19

10.1 Eigenschappen voedingsmiddelen 19

10.2 Houdbaarheid producten 19

10.3 Verse producten 19

10.4 Statiegeld, emballage 19

11 Specifieke eisen perceel 2: technische scheepsbenodigdheden 20

11.1 Veiligheidsinformatiebladen producten 20

11.2 Ruil-/revisieonderdelen 20

11.3 Inname en afvoer gebruikte/defecte producten 20

Versiebeheer

	Versie	Datum
Bijlage A	1.0	20-03-2021
Bijlage A	1.1	25-03-2021

1 Omschrijving opdracht

1.1 Inleiding

De Rijkrederij beheert, bemant en onderhoudt en circa 122 specialistische vaartuigen (zeegaand en binnenvaart). Deze vaartuigen voeren over heel Nederland verschillende taken uit. Om de vaartuigen goed te laten functioneren is er behoefte aan de levering van scheepsbenodigdheden. Een gegarandeerde beschikbaarheid en levering van scheepsbenodigdheden is hierbij van essentieel belang. De behoefte aan scheepsbenodigdheden is onderverdeeld in twee percelen, te weten:

Perceel 1: Voeding en voeding gerelateerde artikelen

Zorgdragen voor levering van voeding en voeding gerelateerde artikelen aan de zeegaande schepen (behelst momenteel 29 vaartuigen) en incidentele leveringen van voeding gerelateerde artikelen aan de vloot op de binnenwateren (behelst momenteel 93 vaartuigen met een vaste ligplaats m.u.v. de MPV-30 serie).

Perceel 2: Technische scheepsbenodigdheden

Zorgdragen voor levering van technische scheepsbenodigdheden aan de zeegaande schepen en aan de vloot op de binnenwateren.

1.2 Doelstelling

Doel van de opdracht is een gegarandeerde beschikbaarheid van scheepsbenodigdheden, het verkrijgen van betere managementinformatie en een bijdrage aan het terugdringen van de administratieve lasten (efficiënter bestel- en factuurproces)

1.3 Te leveren producten

De te leveren producten groepen voor perceel 1 voeding en voeding gerelateerd;

- Voeding lang en kort houdbaar;
- Voeding gerelateerde producten;
- Huishoudelijke artikelen;
- Huishoudelijke apparatuur.

De te leveren producten groepen voor perceel 2 Technische scheepsbenodigdheden;

- Verf-, smeermiddelen en chemicaliën;
 - o.a. oliën en vetten, ontvetter, 2 componenten verven
- Industriële gassen;
 - o.a. acetyleen /zuurstof butaan etc.
- Scheepsonderdelen en- materialen werktuigbouw –materialen elektrisch en ICT; benodigd voor 1e lijn onderhoud;
 - o.a. pompen, filters, motoronderdelen, relais, schakelapparatuur etc.
- Veiligheidsmiddelen;
 - o.a. Reddingsmiddelen, brandblussers, veiligheidsstickers etc.
- Visserijmaterialen;
 - o.a. netwerk, touwschot, vislijnen, tuigage, touw, visserijkleding etc.
- Navigatiemiddelen, kaarten en boekwerken

o.a. verrekijker, vlaggen, meetpasser, etc.

- Gereedschappen

o.a. accu handgereedschappen, elektrische handgereedschappen, handgereedschappen, las-en soldeergereedschappen, meet gereedschappen, slijp- en schuurmiddelen etc.

- Nautische materialen

o.a. trossen, fenders, pikhaken, etc.

- (Overige) behorend bij het schip of nodig voor het werk, door bemanning uit te voeren.

o.a. schoonmaakartikelen, bouten, moeren, stekkers, snoeren, kabels, verlichting etc.

Bepaalde producten uit bovenstaande lijsten vallen buiten de scope van de opdracht omdat deze zijn opgenomen in andere RWS brede aanbesteedde contracten. Dit betreffen o.a.:

o de levering van scheepsbenodigdheden aan de vaartuigen tijdens een verblijf in een buitenlandse haven;

o Persoonsgebonden veiligheidsmiddelen;

o Kantoorartikelen;

o Navigatiemiddelen, kaarten en boekwerken;

o Onderhoud en inspectie.

o Vervangende IT-middelen zoals bijvoorbeeld computers

2 Algemene eisen

De eisen in dit hoofdstuk betreffen zowel de voeding en voeding gerelateerde producten als de technische scheepbenodigdheden.

2.1 Wettelijke (milieu)eisen producten

Alle te leveren producten dienen te voldoen aan alle hieraan gestelde wettelijke (Milieu)eisen.

2.2 Biologisch assortiment

De opdrachtnemer dient in staat te zijn om 30% aan biologische producten aan te kunnen bieden in het assortiment.

2.3 Kwaliteit producten

Alle te leveren producten dienen te voldoen aan de daarvoor geldende kwaliteit, normen en standaarden (o.a. HACCP). Oude voorraden mogen niet worden geleverd en zullen in voorkomende gevallen worden geretourneerd c.q. geweigerd.

2.4 Hoeveelheid te bestellen product

Van een product dienen zowel kleinere als grotere hoeveelheden besteld te kunnen worden. Er is geen sprake van een minimale afnamehoeveelheid. Wel staat de opdrachtgever open voor voorstellen om leveringen indien mogelijk te bundelen.

2.5 Verpakkingen

Alle te leveren producten dienen deugdelijk en duurzaam (o.a. circulaire en biologisch afbreekbare verpakkingen) te worden verpakt in een verpakking die geschikt is voor het product en onbeschadigd te worden afgeleverd.

De Opdrachtnemer neemt de door de Opdrachtgever aangeboden gebruikte verpakkingen en pallets kosteloos retour en zal deze hergebruiken of op een milieuvriendelijke manier afvoeren / verwerken.

2.6 Alternatieven van eenzelfde type product

De Opdrachtnemer moet in staat zijn om van eenzelfde type product het goedkoopste Alternatief aan te bieden. De Opdrachtnemer moet in staat zijn om in zijn assortiment diverse keuzes aan te bieden voor eenzelfde type product. Daarnaast dient de opdrachtnemer de marktconformiteit van de prijzen van zijn producten te garanderen en onderbouwen. Opdrachtnemer wordt gevraagd ieder kwartaal een rapportage aan te leveren waarin aangetoond dient te worden dat de prijzen van de geleverde producten marktconform zijn. De opdrachtnemer toont dit steekproefsgewijs aan op basis van een A-select gekozen aantal producten. De resultaten dienen 95% betrouwbaar te zijn met een foutpercentage van 5 %.

2.7 Alternatieven ter vervanging

Ingeval de Opdrachtnemer een besteld product niet kan leveren dient hij een alternatief product te kunnen aanbieden. Het alternatief product behoeft de instemming van de besteller. Indien de Opdrachtnemer geen alternatief product kan aanbieden of de besteller niet kan instemmen met het aangeboden alternatief, dan is de besteller vrij om het bestelde product buiten het contract om van een derde te betrekken, in welk geval de bestelling van het betreffende product bij de Opdrachtnemer zal komen te vervallen.

2.8 Reguliere bestelopdrachten

De Opdrachtnemer dient reguliere bestelopdrachten op de daarvoor bij de bestelopdracht aangegeven afleverdatum en -tijd te kunnen afleveren op de daarvoor aangegeven afleverlocatie conform in bijlage M van de aanbestedingsleidraad aangegeven schema.

2.9 Spoed bestelopdrachten

De Opdrachtnemer dient spoed bestelopdrachten, t.b.v. de zeegaande vloot, binnen uiterlijk 4 uur na ontvangst van bestelopdracht te kunnen afleveren op de daarvoor aangegeven afleverlocatie. De afleverlocatie kan op korte termijn gewisseld worden indien er sprake is van onregelmatige diensten.

2.10 Voorraad

De Opdrachtnemer houdt geen voorraad aan van producten voor rekening en risico van de Opdrachtgever, tenzij anders is overeengekomen.

2.11 Manco's

Een door een besteller gemelde foutief geleverd product of beschadigd product wordt in overleg door de Opdrachtnemer opgehaald op de overeengekomen locatie. De Opdrachtnemer zorgt binnen de overeengekomen levertijd voor aflevering van een nieuw product op de aangegeven afleverlocatie, zonder dat dit leidt tot extra kosten voor de Opdrachtgever.

2.12 Proactief adviseren

De Opdrachtnemer adviseert de Opdrachtgever over verbeteringen t.b.v. de dienstverlening. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij de Opdrachtgever adviseert over het samenstellen van een standaard productencatalogus ten behoeve van de vaartuigen van de Opdrachtgever.

3 Eisen bestelproces

De eisen in dit hoofdstuk betreffen zowel de voeding en voeding gerelateerde producten als de technische scheepbenodigdheden.

3.1 Plaatsen bestelopdrachten

Bestelopdrachten moeten 24 uur per dag en 7 dagen per week kunnen worden geplaatst. Voor het geval bestelopdrachten niet via het geautomatiseerde inkoopstelsel kunnen worden geplaatst dienen bestelopdrachten tijdens kantooruren (van 08:00 tot 18:00 uur) tevens op een andere wijze (e-mail, telefonisch) bij de Opdrachtnemer te kunnen worden geplaatst. De Opdrachtnemer zal hiervoor een werkwijze beschikbaar dan wel ingericht hebben.

3.2 Acceptatie bestelopdrachten

De Opdrachtnemer accepteert alleen bestelopdrachten van de door de Opdrachtgever geautoriseerde bestellers en tot aan de geautoriseerde bestelbedragen. Bij productwensen die buiten het assortiment vallen dient te alle tijden goedkeuring gevraagd te worden aan de opdrachtgever. Na gunning van de opdracht zullen door de Opdrachtgever en opdrachtnemer hieromtrent nadere afspraken worden gemaakt. Op verzoek van opdrachtgever dient het bestelproces aangepast te kunnen worden. Deze nadere afspraken zullen in een document worden vastgelegd.

3.3 Informatie niet tijdige aflevering bij spoed bestelopdrachten

Indien de aflevering van de producten bij "spoedbestellingen" niet binnen de overeengekomen aflevertijd kan plaatsvinden, dient de Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk na ontvangst van de bestelopdracht de besteller hierover te informeren.

3.4 Aflevering specials en ruil-/revisieonderdelen

Specials en ruil-/revisieonderdelen dienen in onderling overleg te worden afgeleverd. De van toepassing zijnde aflevertijd is gebaseerd op de levertijd van de Opdrachtnemer.

3.5 Annulering bestelopdracht

De Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de besteller, nadat deze door de Opdrachtnemer overeenkomstig het gestelde bij de eisen betreffende de niet tijdige aflevering van reguliere of spoed bestelopdrachten is geïnformeerd, zich het recht voorbehoudt de bestelopdracht bij de Opdrachtnemer te annuleren, indien de desbetreffende producten niet binnen de overeengekomen aflevertijd afgeleverd kunnen worden op de aangegeven afleverlocatie.

Na het annuleren van de bestelopdracht bij de Opdrachtnemer kan de bestelopdracht buiten het contract om aan een derde worden verstrekt.

4 Commerciële eisen

De eisen in dit hoofdstuk betreffen zowel de voeding en voeding gerelateerde producten als de technische scheepbenodigdheden.

4.1 Controle marktconformiteit inkooprijzen

De opdrachtgever verlangt van de opdrachtnemer per kwartaal een rapportage waarin opdrachtnemer zijn prijsopbouw weergeeft van artikelen die steekproefsgewijs Aselect worden geselecteerd. Hiermee dient de opdrachtnemer marktconformiteit aan te tonen. In geval van non-food artikelen (al dan niet technisch) behoudt opdrachtgever zich het recht om boven nader bepaalde grensbedragen de opdrachtnemer te vragen drie offertes aan te dienen voor het te leveren product. Dit zal in overleg met de opdrachtnemer bepaald worden.

4.2 Prijsvorming

De in rekening te brengen nettoprijs wordt bepaald door het vraag-en-aanbodmodel. Er is sprake van volledige mededinging. Er dient sprake te zijn van evenwicht in prijs waarbij de Opdrachtnemer zijn kosten dekt en verdient aan het product, binnen de grenzen van redelijkheid en billijkheid. Opdrachtnemer garandeert dat gelijke of lagere nettoprijzen aan opdrachtgever in rekening worden gebracht als aan andere gelijkwaardige organisaties als Opdrachtgever.

4.3 All-in nettoprijzen

De in eis C-1 bedoelde nettoprijzen zijn "all-in prijzen". Andere (bijkomende) kosten kunnen niet in rekening worden gebracht. Onder andere bijkomende kosten wordt onder meer begrepen (niet limitatief) kosten voor :

- winstopslag;
- proactief adviseren;
- verpakking;
- transport, verzending en afleveren;
- (transport)verzekeringen;
- inzet van contactpersonen en derden;
- informeren over niet tijdige leveringen;
- managementinformatie/-rapportage;
- gebruikerstevredenheidsmetingen;
- eventuele grondstoffentoeslagen;
- inname en afvoer gebruikte/defecte producten;
- terugname en afvoer verpakkingen en pallets;
- terugname en afvoer emballage;
- klantenservice, klachtenregistratie/-behandeling en -oplossing;
- bijhouden registers;
- retour namen en ophalen foutieve/beschadigde producten.

In de "all-in" nettoprijzen zijn niet begrepen:

- eventuele statiegelden voor ruil-/revisieonderdelen;
- eventuele statiegelden voor verpakkingen/emballage;
- eventuele wettelijke verwijderingsbijdragen;
- eventuele accijnzen;
- van toepassing zijnde BTW.

4.4 Actieprijsen

Indien de Opdrachtnemer of zijn toeleveranciers speciale acties organiseert waarbij de prijs van een product voor een lagere inkoopprijs, exclusief BTW, wordt aangeboden, garandeert de Opdrachtnemer dat de lagere inkoopprijs pro rato resulteert in een lagere prijs voor de Opdrachtgever gedurende de looptijd van de actie.

5 Facturatieproces

De eisen in dit hoofdstuk betreffen zowel de voeding en voeding gerelateerde producten als de technische scheepbenodigdheden.

5.1 Financiële voortgangsrapportage

Maandelijks wordt er een financiële voortgangsrapportage aangeleverd. De rapportage wordt binnen 7 kalenderdagen na afloop van de maand verwacht.

5.2 Factuur

Na akkoord Opdrachtgever op de financiële voortgangsrapportage kan de factuur worden ingediend gelijk aan de betreffende financiële voortgangsrapportage. Betaling van de factuur geschiedt uiterlijk 30 kalenderdagen na ontvangst van de factuur.

5.3 Kosten

Te maken kosten en gemaakte kosten voor het aansluiten en aangesloten houden op de door rijksdiensten gebruikte inkoopssystemen voor elektronische ondersteuning van het leveringsproces komen voor rekening van de Opdrachtnemer, en kunnen derhalve niet bij de Opdrachtgever in rekening gebracht worden. Dit geldt eveneens voor kosten m.b.t. het doorvoeren van organisatie- en proceswijzigingen etc. die de Opdrachtnemer in zijn organisatie na gunning van de opdracht maakt.

5.4 Elektronische facturatie

De Opdrachtnemer is na gunning van de opdracht vanaf het moment van de eerste levering verplicht facturen louter in elektronische formaat op te (laten) maken en op elektronische wijze voor verwerking aan te (laten) bieden.

5.5 Creditfacturen

De door opdrachtgever te ontvangen creditbedragen van ten onrechte aan de Opdrachtgever in rekening gebrachte kosten en statiegeld voor verpakkingen, emballage en/of ruil-/revisieonderdelen, dienen te worden verrekend tegen de debet factuur van de betreffende periode van het betreffende vaartuig.

6 Eisen aflevering en logistiek

De eisen in dit hoofdstuk betreffen zowel de voeding en voeding gerelateerde producten als de technische scheepbenodigdheden.

6.1 Afleverlocaties

De Opdrachtnemer dient bestelde producten te kunnen afleveren op afleverlocaties in heel Nederland, binnen de daarvoor gestelde tijd, zie bijlage L en M van de aanbestedingsleidraad.

6.2 Aflevering bestelling

Een bestelling dient te worden afgeleverd op de bij de bestelling aangegeven afleverlocatie en aflevertijd. Een afleverlocatie kan tot uiterlijk 2 werkdagen voor de aflevering van de bestelling worden gewijzigd. Incidenteel kan het voorkomen dat een afleverlocatie een dag of twee dagen van tevoren gewijzigd wordt door de opdrachtgever. De opdrachtnemer is gerechtigd om de extra kosten die hierdoor ontstaan in rekening te brengen bij de opdrachtgever.

6.3 Frequentie en tijdstip afleveringen

De Opdrachtnemer dient op alle afleverlocaties bestellingen te kunnen afleveren met een frequentie van minimaal 1x per week. Bestellingen dienen conform de aangegeven tijden in bijlage L en M van de aanbestedingsleidraad afgeleverd te worden. In geval van calamiteiten dienen bestellingen, in overleg, ook buiten kantooruren en op zon- en feestdagen geleverd te kunnen worden.

6.4 Tijdige aflevering

De aflevering van bestellingen dient op zodanige wijze en op zodanig tijdstip te gebeuren dat het geen verstoring in het operationele proces een vaartuig en/of vertraging in de afvaart tot gevolg heeft.

6.5 Wettelijke eisen transport

Het transport van de te leveren producten dient te geschieden overeenkomstig alle hieraan gestelde wettelijke eisen.

6.6 Transportmiddelen

De Opdrachtnemer dient te kunnen beschikken over transportmiddelen die geschikt zijn voor de tijdige bezorging van de te leveren producten op de afleverlocaties in Nederland.

6.7 Transport voedingsmiddelen

Transport van voedingsmiddelen moet geschieden in schone, goed onderhouden, gedesinfecteerde en, afhankelijk van het product, geconditioneerde transportmiddelen (koel- en diepvries).

6.8 Leveringen

Leveringen worden per bestelling verpakt. Op de verpakking worden de naam van de besteller, de naam van het vaartuig waarvoor de levering bestemd is en de afleverlocatie

vermeld.

6.9 Pakbon en factuur

Bij aflevering dient elke afzonderlijke bestelling te zijn voorzien van een pakbon waarop staat vermeld:

- de naam van de besteller;
- de naam van het vaartuig;
- nummer en datum van de bestelopdracht;
- per product een omschrijving van het product;
- per product het bestelde en geleverde aantal;
- per product het artikelnummer
- nummer van de pakbon en het aantal colli;
- nettoprijs exclusief BTW
- brutoprijs inclusief BTW
- totaal BTW-bedrag

Wanneer het 0% BTW-tarief van toepassing is, dient dit op de factuur te worden vermeld. De Opdrachtgever zal hiervoor aan de Opdrachtnemer een overzicht van de vaartuigen en het van toepassing zijnde Btw-tarief verstrekken.

Er dient maandelijks 1 verzamelfactuur te worden ingediend met daarop totaalbedragen per vaartuig (bestelpositie). Opdrachtnemer dient maandelijkse financiële voortgangsrapportage in en mag pas na akkoord opdrachtgever van de financiële voortgangsrapportage de facturen indienen.

6.10 Aftekenen pakbon

Bij aflevering van een bestelling draagt de Opdrachtnemer zorg voor aftekening van de bijbehorende pakbon door de ontvanger, onder vermelding van de naam van de ontvanger en afleverdatum en -tijdstip van de bestelling.

6.11 Leveringscondities

De aflevering van de producten op de afleverlocaties geschiedt Delivery Duty Paid (DDP) conform INCOTERMS 2010.

7 Managementinformatie- en rapportage

De eisen in dit hoofdstuk betreffen zowel de voeding en voeding gerelateerde producten als de technische scheepsbenodigdheden.

7.1 Maandelijks Financiële Voortgangsrapportage bestellingen

Maandrapportage bestellingen

De Leverancier dient uiterlijk in de 1^e week na het eind van elke maand een gedetailleerde rapportage in bij de Opdrachtgever betreffende de in die maand door de vaartuigen geplaatste bestelopdrachten. Deze rapportage dient per vaartuig tenminste de volgende informatie te bevatten.

- Naam van het vaartuig;
- Het aantal bestelopdrachten;
- De totaal gemaakte kosten op de bestelpositie van het vaartuig.
- Per bestelopdracht
 - de producten (omschrijving)
 - aantal eenheden per product
 - prijs per eenheid
 - totaalprijs per product (prijs per eenheid x aantal eenheden)
 - totaalprijs van de bestelopdracht
 - aantal manco's (op orderregelniveau)
 - Overzicht emballage en statiegeld per vaartuig
 - Overzicht niet geleverde producten/backorders per vaartuig
- Het aantal niet tijdig afgeleverde bestellingen, gespecificeerd naar reguliere, spoed bestelopdrachten;
- Het aantal bestelopdrachten met foutief of beschadigd afgeleverde producten. DOA's (Dead on Arrivals)
- Een berekening van het contract; aantal te laat geleverde artikelen t.o.v. bestelregels uitgedrukt in afgesproken percentage.
- De leverancier dient een proces in te richten aangaande het rapporteren van klachten. De volgende informatie dient de rapportage te bevatten. Per klacht;
 - Naam indiener en vaartuig;
 - Datum en tijd indienen klacht;
 - Welk soort bestelling het betreft (regulier of spoed)
 - Omschrijving van de klacht;
 - Datum en tijd in behandeling nemen van klacht;
 - Datum en tijd oplossen klacht
 - Omschrijving oplossing (correctief);
 - Omschrijving (te nemen) maatregel(en) om herhaling van de klacht te voorkomen (preventief).

De kosten dienen per vaartuig zichtbaar en te filteren zijn (in Excel).

7.2 Rapportage marktconformiteit

Per kwartaal dient de opdrachtnemer een rapportage aan waarbij marktconformiteit van de door de opdrachtnemer te leveren producten wordt aangetoond. Om dit te toetsen worden ieder kwartaal een aantal producten A-select geselecteerd.

8 Organisatie opdrachtnemer

De eisen in dit hoofdstuk betreffen zowel de voeding en voeding gerelateerde producten als de technische scheepsbenodigdheden.

8.1 Deskundigheid personeel Opdrachtnemer

De Opdrachtnemer zal gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoende, ter zake kundig personeel inzetten voor de leveringen en dienstverlening zoals omschreven in dit document.

8.2 Klantenservice

De Opdrachtnemer dient over een klantenservice te beschikken waarbij vragen/klachten op één centraal punt kunnen worden gesteld/gemeld. De klantenservice dient tijdens kantooruren (van 08:00 tot 18:00 uur) bereikbaar te zijn. Klachten moeten via een elektronisch klachtenformulier kunnen worden ingediend. De Opdrachtnemer is klachtverantwoordelijke, degene die klachten verzamelt, analyseert, rubriceert, oplossingen bedenkt en hierover communiceert met de klager en de contactpersoon van de Opdrachtgever.

8.3 Normtijden oplossen klachten

Wanneer er klachten met betrekking tot reguliere bestellingen binnen komen dient er 8 uur na melding een voorstel tot oplossing te liggen bij de indiener.

9 Toegang afleverlocatie

De eisen in dit hoofdstuk betreffen zowel de voeding en voeding gerelateerde producten als de technische scheepsbenodigdheden.

9.1 Legitimatieplicht

Voor toegang tot de afleverlocaties van de Opdrachtgever dient het door de Opdrachtnemer in te zetten personeel en/of in te zetten derden in het bezit te zijn van een geldig identiteitsbewijs en moet deze op verzoek worden getoond.

9.2 Huisregels en beveiligingsvoorschriften

Op de afleverlocaties van de Opdrachtgever is het personeel van de Opdrachtnemer en/of door de Opdrachtnemer in te zetten derden verplicht om zich aan de huisregels en beveiligingsvoorschriften van de Opdrachtgever te houden. De Opdrachtnemer zal zijn personeel en door hem in te zetten derden dienovereenkomstig instrueren.

10 Specifieke eisen perceel 1: Voeding en voeding gerelateerde producten

De in dit hoofdstuk genoemde eisen betreft perceel 1, voeding en voeding gerelateerde producten

10.1 Eigenschappen voedingsmiddelen

Van alle door de Opdrachtnemer te leveren producten dienen de geur, kleur, smaak en consistentie normaal en voor het product kenmerkend te zijn.

10.2 Houdbaarheid producten

Voor alle te leveren producten dient een, voor het product passende, zo lang mogelijke houdbaarheidstermijn te hebben, zie bijlage L van de aanbestedingsleidraad. De Opdrachtnemer garandeert derhalve dat hij ten alle tijden courante goederen levert.

Hoe lang een product houdbaar is, moet op de verpakking van het product zijn aangegeven door een TGT-datum (te gebruiken tot), dan wel een THT-datum (tenminste houdbaar tot). Voor zeer bederfelijke producten geldt dat deze bij levering een TGT-datum dienen te hebben die altijd na de in de bij dit beschrijvend document behorende bijlage L "Vereiste minimale houdbaarheidstermijnen" vermelde minimale houdbaarheidstermijnen ligt. Voor langer houdbare producten geldt dat deze bij levering een minimale houdbaarheid moeten hebben van meer dan 75% van de totale houdbaarheidstermijn.

10.3 Verse producten

Alle verse producten (die geschikt zijn om in te vriezen) dienen nog te kunnen worden ingevroren na aflevering.

10.4 Statiegeld, emballage

Indien producten geleverd worden met statiegeld worden deze na verbruik bij een volgende levering retour gegeven. Emballage wordt ofwel direct retour genomen ofwel bij de eerstvolgende levering. Per afleverlocatie kan dit worden afgesproken met de vaartuigen.

11 Specifieke eisen perceel 2: technische scheepsbenodigdheden

De in dit hoofdstuk genoemde eisen betreft perceel 2, technische scheepsbenodigdheden.

11.1 Veiligheidsinformatiebladen producten

Bij levering van een product waarbij verplicht een veiligheidsinformatieblad moet worden verstrekt, dient het veiligheidsinformatieblad bij het product te worden meegeleverd. Bij levering van een product waarbij niet verplicht een veiligheidsinformatieblad moet worden verstrekt maar deze wel beschikbaar is, dient het veiligheidsinformatieblad op verzoek te worden meegeleverd.

11.2 Ruil-/revisieonderdelen

Naast nieuwe producten dient de Opdrachtnemer in voorkomende gevallen ook ruil-/revisieonderdelen te kunnen leveren. De Opdrachtnemer dient defecte onderdelen, die gereviseerd kunnen worden en door geleverde ruil- of revisieonderdelen of nieuwe producten worden vervangen, in te nemen. De Opdrachtnemer dient bij inname van het te reviseren onderdeel een schriftelijk bewijs van inname hiervan aan de Opdrachtgever te overhandigen.

Ingeval de Opdrachtnemer bij het vervangen van een defect onderdeel door een ruil- of revisieonderdeel voor dit onderdeel "statiegeld" in rekening brengt, dient de Opdrachtnemer na ontvangst van het defecte onderdeel, het hiervoor betaalde "statiegeld" op de factuur te crediteren aan de Opdrachtgever.

11.3 Inname en afvoer gebruikte/defecte producten

Tenzij anders is overeengekomen, dienen verbruikte en/of defecte producten, die door de te leveren producten worden vervangen en belastend zijn voor het milieu, door de Opdrachtnemer te worden ingenomen en afgevoerd en op de hieraan gestelde wettelijke (milieu)eisen te worden verwerkt of vernietigd. Uitgezonderd zijn die milieubelastende producten, die als klein (huishoudelijk) afval kunnen worden beschouwd. De Opdrachtnemer dient bij inname van gebruikte en/of defecte producten een schriftelijk bewijs van inname hiervan aan de Opdrachtgever te overhandigen. De Opdrachtgever is op geen enkele wijze aansprakelijk en de Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever voor het niet op correcte wijze afvoeren en verwerken of vernietigen van de gebruikte en/of defecte producten.

