

Programma van eisen 220037DW

Het programma van eisen maakt deel uit van de aanbestedingsstukken en beschrijft de minimumeisen van de opdracht. Er kan niet worden afgeweken van deze minimumeisen: niet bij inschrijving en niet in de uitvoering, tenzij nieuwe wet- en regelgeving anders gebiedt. Indien een inschrijving hieraan niet blijkt te voldoen volgt uitsluiting van de aanbestedingsprocedure. Vragen over het programma van eisen worden gesteld via de nota van inlichtingen. Eventuele nota('s) van inlichtingen gaan boven het gestelde in dit document. Door in te schrijven op de aanbesteding garandeert inschrijver deze eisen gelezen en begrepen te hebben, en aan deze eisen te voldoen.

1. Algemene eisen

- 1.1. Opdrachtnemer voldoet aan alle huidige en toekomstige relevante wet- en regelgeving welke gerelateerd zijn aan deze opdracht, onder andere maar niet uitsluitend: HACCP wetgeving voor opslag en transport en etikettering van allergenen op producten, Arbowetgeving voor levering.
- 1.2. Indien opdrachtnemer fysieke winkels heeft verstrekt opdrachtnemer twee passen waarmee op factuur gekocht kan worden.
- 1.3. 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.

2. Assortiment

- 2.1. Opdrachtnemer levert food en non-food producten welke marktconform zijn voor bedrijfsrestaurantniveau.
- 2.2. Opdrachtnemer heeft een breed assortiment met A-merken en B-merken en is ook in staat huismerken te leveren. 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 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.
- 2.3. Dagvers artikelen hebben een voldoende t.h.t datum om het product binnen de levertermijn tot aan verstrijken T.H.T. te verwerken. De volgende producten zijn na levering bovendien minimaal houdbaar tot:

- Groente en Fruit: 4 dagen
 - Zuivel: 5 dagen
 - Kaas: 7 dagen
 - Vleeswaren: 5 dagen
 - Rauw of semi-rauw vleeswaren: 3 dagen.
 - Vlees: 5 dagen
 - Vis: 4 dagen
- 2.4. THT en TGT datums staan duidelijk vermeld op alle losse verpakkingen met uitzondering van AGF en non-food producten.
- 2.5. Bovenstaande eisen vervangen eis 19.5 uit de algemene inkoopvoorwaarden (de garantie van ten minste 12 maanden op geleverde goederen).

3. Bestelwijze

- 3.1. Alle producten zijn te bestellen in een voor opdrachtgever 24/7 beschikbare online bestelsysteem (webshop). In de webshop zijn duidelijk de producten, en actuele en contractprijzen weergegeven.
- 3.2. Binnen de webshop kunnen alleen door opdrachtgever geautoriseerde medewerkers bestellingen plaatsen.
- 3.3. Moet werken in minimaal twee (2) verschillende internetbrowsers van Mozilla Firefox, Google Chrome en Microsoft Edge;
- 3.4. In de webshop zijn bestellingen traceerbaar en is de status duidelijk inzichtelijk.
- 3.5. De geautoriseerde medewerker krijgt direct een bericht na bestelling een bevestiging.
- 3.6. Bij storingsen dienen bestellingen ten alle tijden te kunnen worden gemaakt, op welke wijze dan ook.
- 3.7. Opdrachtgever kan de afleverlocatie aangeven bij het plaatsen van een bestelling. Bij aanbesteding zijn er twee afleverlocaties waar geleverd moet kunnen worden: hoofdkantoor Drechtwerk en de Papenhoeve. Per locatie vindt factuurafhandeling plaats.
- 3.8. Opdrachtgever kan aflevertijden of afleverlocaties gedurende de looptijd van de raamovereenkomst kosteloos wijzigen/aanvullen.
- 3.9. 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. Opdrachtgever is niet verplicht in te stemmen met de levering van het voorgestelde alternatieve product.

- 3.10. 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.
- 3.11. Indien blijkt dat er na het versturen van een bestelling een besteld artikel toch niet aanwezig is, wordt er een direct een vervangend alternatief voorgesteld aan de contactpersoon van opdrachtgever zodat het primaire proces van opdrachtgever geen hinder ondervindt. Het product dient in dezelfde bestelling nog mee kunnen. Een 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. Indien een product niet geleverd kan worden en opdrachtgever niet akkoord is met het alternatief, behoudt opdrachtgever het recht voor om dit product bij een andere leverancier af te nemen.
- 3.12. Prijsaanbiedingen, bijvoorbeeld uit folderreclames, worden te allen tijde toegepast op leveringen van opdrachtgever.
- 3.13. 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.
- 3.14. Opdrachtgever heeft het recht elders andere producten aan te schaffen, indien:
 - 3.14.1. Opdrachtnemer de bestelde producten niet of niet tijdig kan leveren en er geen overeenstemming is bereikt over een mogelijk alternatief;
 - 3.14.2. Opdrachtnemer zich niet houdt aan de afspraken die gemaakt zijn met betrekking tot de hygiëne-eisen;
 - 3.14.3. Aflevering niet op de overeengekomen dag plaatsvindt;
 - 3.14.4. Nalevering van afwijkingen niet binnen de overeengekomen tijd plaatsvindt;
 - 3.14.5. Niet aan de gestelde servicegraad wordt voldaan.

4. Levering

- 4.1. De verwachting is dat er op weekbasis voor € 1200 - € 1800 besteld wordt verspreid over drie leveringen. Bij bestelgroottes tot € 200 mag u leveringskosten á € 5 in rekening brengen.
- 4.2. Bestellingen kunnen ten minste geleverd worden op de volgende dagen en tijden:
 - Maandag voor 9:00 uur.
 - Woensdag voor 10:00 uur.
 - Vrijdag voor 10:00 uur.

- 4.3. Bestellingen gedaan op werkdagen voor 15:00 uur worden de eerstvolgende overeengekomen bezorgdag geleverd.
- 4.4. Producten dienen in passende en efficiënte verpakkingen te worden geleverd. Verpakkingen bieden bescherming tijdens vervoer en opslag en tegen invloeden van buitenaf. Rolcontainers worden zo ingedeeld dat de zware producten onderop staan en de lichtere producten bovenop.
- 4.5. Elke levering dient tot in de koelcel en vriezer afgeleverd te worden.
- 4.6. Leveringen geschieden uitsluitend op rolcontainers.
- 4.7. Elke levering dient afgetekend te worden door een door opdrachtgever daarvoor bevoegd persoon.
- 4.8. Na levering voeren wij een kwaliteitscontrole uit. Wij controleren op de hoeveelheden, temperatuur, houdbaarheidsdatum, verpakking, kwaliteit, breuk, manco en bedrukking. Wij accepteren alleen producten die:
 - Voldoen aan de wettelijke voorgeschreven temperatuureisen.
 - Producten voorzien zijn van leesbare THT of TGT datums (met uitzondering van AGF en non-food producten).
 - Waarvan de verpakking en/of het product voldoen aan de geldende (hygiëne) wet- en regelgeving.
 - Voldoen aan de juiste kwaliteit, hierbij beoordelen wij het product onder andere op geur, kleur, structuur en uitstraling. Dit los van de THT en TGT datum.
- 4.9. Leveringen zijn voorzien van een geprinte pakbon. Alleen producten die op de pakbon staan mogen worden gefactureerd. Op de pakbon staat ten minste:
 - Debiteurennummer
 - Inkoopordernummer
 - Afleveradres
 - Omschrijving van de producten
 - Aantallen
 - Besteleenheid (verkoopenheid, inhoud/gewicht en verpakking)
 - Netto prijs per product
 - Indien een vervangend product: vermelden welk product er niet aanwezig is, wat het alternatief is en het verschil met de prijs met hetgeen dat besteld is
 - Contactgegevens voor het melden van manco's.

- 4.10. In geval van ontbrekende, foutieve producten of een beschadigde levering, levert opdrachtnemer de juiste artikelen kosteloos binnen 1 werkdag.
- 4.11. Met deze levering retourneert opdrachtnemer ook de foutieve of beschadigde producten (behoudens dagverse en diepvriesproducten die niet retour genomen mogen worden). Deze producten mogen niet in rekening worden gebracht.
- 4.12. Opdrachtnemer zal bij levering alle door opdrachtgever aangeboden (lege) emballage direct retour nemen. Voorbeelden van emballage zijn: fusten, lege flessen, rolcontainers en opslagbakken. Emballage wordt via een emballage retour bon vastgelegd en administratief verwerkt (zie ook prijs en facturatie).

5. KPI's

- 5.1. Opdrachtnemer is bereid tot het maken van meetbare prestatieafspraken over nader te bepalen onderwerpen waaronder ten minste over de volgende onderwerpen met minimale servicegraad:

Bestellen

- Bereikbaarheid van portal, 24 uur per dag (100%)
- Assortiment; compleet aanbod beschikbaar/ op voorraad (ten minste 98%)

Leveringen

- Levering volledig conform hetgeen wat besteld is per levering (ten minste 95%)
- Levering op afgesproken momenten (ten minste 95%)
- THT/bederf/manco/schade/verkeerd geleverd (maximaal 5%)
- Nalevering/retouren (maximaal 5%)
- Nalevering en retouren (binnen 1 werkdag)

Response

- Vragen van bestellers beantwoord (< 3 uur)
- Klachten omtrent levering (< 3 uur)
- Overige klachten in behandeling (< 2 werkdagen)
- Overige klachten afgehandeld (< 5 werkdagen)

Facturen

- Factuurcorrectheid ten minste (95%)

- 5.2. Afspraken worden in de implementatieperiode verder uitgewerkt.

6. Communicatie, overleg en rapportages

- 6.1. Opdrachtnemer en opdrachtgever stellen een vaste contactpersoon aan.
- 6.2. Opdrachtnemer levert elk kwartaal verbetervoorstellen/adviezen ten aanzien van productinkoop als het gaat om kwaliteit en het financiële aspect van de producten.
- 6.3. In het eerste contractjaar wordt er elk kwartaal kosteloos een strategisch overleg georganiseerd waarbij de gehele dienstverlening en samenwerking wordt geëvalueerd. In de contractjaren daarna maximaal twee keer per jaar.
- 6.4. Een week voorafgaand aan dit overleg stuurt opdrachtnemer een managementrapportage met in ieder geval de volgende elementen:
 1. Samenwerking
 2. Bestelwijze opdrachtgever: aantallen, omvang et cetera
 3. Gefactureerde omzet
 4. De KPI's: leverbetrouwbaarheid, levertijden, kwaliteit geleverde producten, service
 5. SROI plan
 6. Overzicht klachten, met de oplossing hiervan
 7. Nieuwe producten
 8. Trends
 9. Ontwikkelingen op het gebied van veiligheid
- 6.5. Maandelijks voorziet opdrachtnemer opdrachtgever van een managementrapportage (te exporteren in Excel) met in ieder geval:
 - Het aantal bestelde producten
 - De bijbehorende prijzen
 - KPI's: zelfde als hierboven omschrijven.
 - Eventuele klachten, manco's en retourzendingen

7. Prijs

- 7.1. Opdrachtnemer hanteert vaste prijzen voor de producten die in het prijsinvulformulier zijn opgenomen, voor de overige producten hanteert opdrachtnemer (dag)prijzen(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.
- 7.2. De door u gehanteerde bruto prijzen zijn realistisch en marktconform. Onder marktconforme prijzen verstaan we prijzen die in de markt gebruikelijk zijn voor overeenkomstige producten.

- 7.3. Als de prijs in verband met acties of andere aanbiedingen lager is dan de gecontracteerde netto prijs, dan brengt u de actieprijs in rekening.
- 7.4. Na het eerste contractjaar is het mogelijk om de vaste prijzen éénmaal per contractjaar te verhogen op basis van de Consumentenprijsindex 2015 = 100 voor voedingsmiddelen (CPI 011000). De prijsaanpassing is gemaximaliseerd tot de in de benoemde CBS index aangegeven stijging over de voorgaande 12 maanden (het jaarcijfer).
- 7.5. Opgegeven prijzen zijn exclusief BTW, maar inclusief alle overige kosten.
- 7.6. Opdrachtnemer hanteert een kortingspercentage gebaseerd op daadwerkelijke totale afname van de opdrachtgever. Dit kortingspercentage is bij inschrijving ingevuld in het prijsinvulformulier en wordt jaarlijks achteraf toegekend op basis van een creditfactuur.

8. Facturatie

- 8.1. Opdrachtnemer stuurt wekelijks een verzamelfactuur per afleverlocatie naar de volgende e-mailadressen:

dwa@drechtwerk.nl

scala@drechtwerkactief.nl

- 8.2. Elke verzamelfactuur **per afleverlocatie** bestaat uit ten minste de volgende informatie:

- Inkoopordernummer
- Pakbonnummer
- Leverdata
- Geleverde producten per levering. Per product: omschrijving, aantal, netto prijs per eenheid, BTW percentage.

- 8.3. De betaling van facturen geschiedt binnen een termijn van 30 kalenderdagen na ontvangst van een door opdrachtgever goedgekeurde verzamelfactuur.

- 8.4. Indien opdrachtgever een of meer factuurregels niet kan accorderen zal opdrachtgever binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van de factuur in overleg gaan met opdrachtnemer.

- 8.5. Als sprake is van een geschil over een factuur of factuurregel mag opdrachtgever de betaling opschorten en is geen wettelijke rente verschuldigd.

- 8.6. Alle retourgenomen emballage op een aparte bon en factuur en niet opnemen in de verzamelfactuur van bestellingen.