

Bijlage 2 - Programma van Eisen

Nr.	Algemene eisen
1.	Door het indienen van een inschrijving accepteert inschrijver alle eisen en voorwaarden.
2.	De opdrachtnemer draagt zorg voor een milieuvriendelijke afvoer van de gebruikte/ te leveren verpakkingsmaterialen.
3.	Alle (online/ offline en live) contacten met aanbestedende dienst/ besteller dienen door gegunde opdrachtnemer in correct Nederlands te geschieden.
4.	Alle algemene communicatie (niet zijnde communicatie inzake bestellingen) neemt opdrachtnemer uitsluitend contact op met de contractbeheerder van ZAAM.
5.	Opdrachtgever wil dat haar raamovereenkomst 1 keer per half jaar met haar geëvalueerd wordt. Minimaal 2 weken voordat het overleg op locatie van opdrachtgever plaatsvindt draagt opdrachtnemer zorg voor managementinformatie, waaronder tenminste: - Aantal leveringen; - Ordergrootte; - Manco's en retouren; - (Indien van toepassing) alternatieve geleverde producten; - Aantal klachten (inclusief respons- en hersteltijd en afhandeling). Daarnaast levert opdrachtnemer een overzicht van de totale omzet, gesplitst per artikel en gesplitst in kernassortiment en buiten kernassortiment.
6.	De opdrachtnemer maakt per bestelling een uniek ordernummer aan (ten behoeve van o.a. factuurcontrole).
7.	Facturatie geschiedt achteraf op basis van de werkelijke en juiste afname, op basis van een afname-overzicht met uitsplitsing van kostenplaatsen en uitgevoerde leveringen op artikelniveau.
8.	Op elke factuur vermeldt de opdrachtnemer: • Kostenplaatsnummer; • Totaalbedrag bestelling; • Ordernummer; • Factuurdatum; • BTW-nummer van opdrachtnemer. Uw facturen dienen verder te voldoen aan de wettelijk gestelde eisen voor een verkoopfactuur: • Uw volledige naam zoals bij de Kamer van Koophandel is geregistreerd; • Uw volledige adres waar de onderneming feitelijk is gevestigd inclusief telefoonnummer; • Uw BTW-nummer of de mededeling dat u vrijgesteld bent van BTW; • Uw KvK-nummer, uitsluitend overeenkomstig de Eigen Verklaring; • De datum waarop de factuur is uitgereikt; • Een uniek volgnummer; • Geleverde goederen of diensten met datum; • Bedrag van de geleverde goederen of diensten inclusief BTW;

	• Het BTW-tarief en het BTW-bedrag dat u in rekening brengt; • Het IBAN-nummer waar het bedrag op overgemaakt moet worden.
9.	Opdrachtnemer levert op verzoek van opdrachtgever managementrapportages, gesplitst per locatie en op centraal niveau.
10.	Indien er zich wijzigingen voordoen in het assortiment stelt opdrachtnemer opdrachtgever hiervan op de hoogte. Wijzigingen in het kernassortiment kunnen uitsluitend na schriftelijke goedkeuring door opdrachtgever worden gedaan.
11.	Opdrachtnemer is in staat om voor alle producten productspecificaties en informatie met betrekking tot ingrediënten, voedingswaarde en allergie informatie te verstrekken.

Nr.	Bestellen/ prijsstelling
12.	Opdrachtnemer beschikt over een online bestelportal. Middels de online bestelportal kunnen decentraal bestellingen geplaatst worden. Per locatie kunnen er meerdere bestellers en meerdere kostenplaatsen zijn. Iedere locatie/besteller dient een eigen login account te hebben. Opdrachtgever levert hiervoor de namen van geautoriseerde bestellers.
13.	Na het plaatsen van een bestelling ontvang de besteller hiervan een bevestiging via e-mail.
14.	Bij problemen met een bestelling neemt opdrachtnemer hierover zo spoedig mogelijk contact op met de besteller. Het is alleen toegestaan om vervangende producten te leveren wanneer de besteller hier akkoord voor heeft gegeven.
15.	Wanneer een besteld product niet geleverd kan worden dient door opdrachtnemer hierover zo spoedig mogelijk contact opgenomen te worden met de besteller.
16.	In de online bestelportal dienen de juiste prijzen live zichtbaar te zijn. Deze prijzen dienen inclusief kortingen en inclusief BTW te zijn.
17.	Het dient naast het bestellen middels de bestelportal ook mogelijk te zijn om incidenteel telefonisch bestellingen te plaatsen. Hierbij dient door opdrachtnemer geverifieerd te worden of de bestelling door een geautoriseerde besteller geplaatst wordt.
18.	Het assortiment binnen de bestelportal dient in overeenstemming met opdrachtgever aangepast te kunnen worden.
19.	Opdrachtnemer hanteert geen minimale ordergrootte. Voor orders van minder dan € 250,- inclusief BTW mag opdrachtnemer bezorgkosten rekenen van maximaal € 50,-.
20.	Indien opdrachtnemer een product niet, of niet tijdig kan leveren of wanneer een alternatief wordt geboden waarmee opdrachtgever niet akkoord is, behoudt opdrachtgever zich het recht om het product bij een andere leverancier af te nemen.
21.	Opdrachtnemer is, in overleg, in staat om producten te leveren die voldoen aan specifieke dieetwensen, geschikt zijn voor gebruikers met medische problemen (waaronder kauw- en slik problemen).

Nr.	Levertijd en aflevering
22.	Leveringen geschieden decentraal op de locaties van aanbestedende dienst.
23.	Leveringen kunnen iedere werkdag plaatsvinden.
24.	Opdrachtnemer levert de bestellingen af op verschillende plekken binnen een locatie, waaronder: - Koelcel; - Vriescel; - Kantine; - Opslagruimte.
25.	Bestellingen die voor 15.00 uur geplaatst zijn worden de volgende werkdag geleverd.
26.	Bestellingen kunnen tot 15.00 uur de dag voor levering gewijzigd worden. Met uitzondering van bestellingen van verse producten en vers brood, deze kunnen tot 13.00 uur de dag voor levering gewijzigd worden.
27.	Leveringen zijn te allen tijde voorzien van een pakbon. Hierop staat minimaal de volgende informatie: - gegevens van de besteller; - afleverdatum; - afleveradres; - bestelnummer en klantnummer; - kostenplaats; - omschrijving geleverde artikelen (inclusief artikelnummer); - geleverde aantallen (inclusief verpakkingseenheid).
28.	Bij levering zal de ontvanger de levering controleren. Na goedkeuring wordt de pakbon ondertekend door de besteller of andere daartoe bevoegde persoon en de chauffeur die de levering heeft gedaan.
29.	Bij de levering van emballage wordt dit duidelijk op de pakbon vermeld. Opdrachtnemer neemt emballage retour. Hiervan dient apart een bon met retouremballage verstrekt te worden door opdrachtnemer.
30.	Fout geleverde producten worden kosteloos door opdrachtnemer retour genomen, uiterlijk de eerstvolgende werkdag na melding door opdrachtgever.
31.	Indien na levering door opdrachtgever verborgen gebreken worden geconstateerd worden deze kosteloos retour genomen en draagt opdrachtnemer zorg voor vervanging.
32.	Afgekeurde producten die geretourneerd worden mogen niet in rekening worden gebracht.
33.	Indien een levering vertraging dreigt te ondervinden stelt opdrachtnemer de besteller hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. Daarnaast spant opdrachtnemer zich zo veel mogelijk in om de vertraging op te lossen.

Nr.	Hygiëne en voedselveiligheid
34.	Opdrachtnemer voldoet aan de Nederlandse wet- en regelgeving inzake hygiëne en voedselveiligheid.
35.	Opdrachtnemer kan opdrachtgever te allen tijde voorzien van de logboeken inzake de temperatuur per geconditioneerde ruimte van producten, zowel tijdens opslag als tijdens vervoer.
36.	Producten zijn altijd op de juiste manier verwerkt en verpakt, zodat deze bewaard kunnen worden en gedurende de houdbaarheidsdatum in goede staat blijven.
37.	De THT-datum en bewaarvoorschriften staan duidelijk op het product vermeld.
38.	Indien producten niet voldoen aan de voorgeschreven hygiëne- en voedselveiligheidsrichtlijnen behoudt opdrachtgever zich het recht om de producten bij andere leveranciers dan opdrachtnemer af te nemen.
39.	Versé producten (AGF-producten, versé zuivel, versé vruchtensappen, vlees en vleeswaren zijn tot ten minste 3 dagen ná de leverdatum te gebruiken.

40.	Opdrachtnemer zorgt dat producten een zo lang mogelijke THT-datum hebben bij levering.
41.	Transport van verse producten geschiedt in een gekoelde transportwagen, onder de voorgeschreven temperatuur (minimaal 0°C en maximaal 7°C).
42.	Rolcontainers, kratten en bakken waarin het transport geschiedt zijn altijd schoon.