

## Bijlage 6: Eisen en wensen

Oranje cel: Geef in de Inschrijving (bijlage 7) een toelichting over hoe de eis wordt ingevuld.

### Kwaliteit en assortiment

| Nummer | Criteria | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1      | Eis      | Stabiliteit in het aanbod is erg belangrijk. Wijzigingen in het aanbod dat door Opdrachtgevers wordt afgenomen dienen door Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk één week voor de wijziging aan de afleverlocaties te worden doorgegeven. Dat biedt Opdrachtgevers de mogelijkheid om de producten nog te bestellen voordat ze uit het assortiment verdwijnen. |
| 2      | Eis      | Producten worden volgens de wettelijke voorschriften en op voor de producten noodzakelijke temperaturen aangeboden:<br>Salades, vlees/vleeswaren/vis/kip (vers), zuivel: 2 - 4° Celsius, maximaal 7° Celsius.<br>Dranken en kruidenierswaren: kamertemperatuur 18 - 23° Celsius.<br>Diepvries bederfelijke producten: gelijk aan of lager dan -18° Celsius.                |
| 3      | Eis      | De te leveren producten dienen na binnenkomst minimaal houdbaar te zijn conform de in bijlage 5 genoemde THT-termijnen.                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 4      | Eis      | Alle producten in het assortiment van de Inschrijver zijn vervaardigd naar de HACCP-richtlijnen, de richtlijnen volgens de NVWA en de geldende milieuriichtlijnen.                                                                                                                                                                                                         |

### Bestellen

| Nummer | Criteria | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5      | Eis      | Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid dat dagelijks (zowel op werkdagen als in het weekend) via internet, telefonisch of e-mail besteld kan worden.<br><i>Beschrijf welke mogelijkheden geboden worden.</i>                                                                                                                                                        |
| 6      | Eis      | Opdrachtgevers willen studenten kunnen laten oefenen met bestellen. Toegang tot het gebruikelijke bestelsysteem met alle functionaliteiten middels een dummy account is daarvoor vereist.                                                                                                                                                                        |
| 7      | Eis      | Opdrachtnemer kan haar webshop via een OCI-koppeling verbinden met AFAS en Exact P2P/Proquro.<br>Note: Zadkine werkt momenteel nog niet met OCI-koppelingen, maar zal dat z.s.m. (verwachting medio 2023) wel gaan doen, het Da Vinci College werkt wel met OCI-koppelingen naar Exact P2P/Proquro.<br><i>Beschrijf de werking van het online bestelsysteem.</i> |
| 8      | Eis      | Opdrachtnemer verzorgt voor de locatiebeheerders een kosteloze instructie inzake het gebruik van de webshop.                                                                                                                                                                                                                                                     |

|    |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9  | Eis | Opdrachtgevers behouden zich het recht voor producten ergens anders te bestellen in de volgende omstandigheden:<br>- indien het bestelde product, eenheid niet geleverd kan worden en Opdrachtgever niet instemt met het geboden alternatief;<br>- indien het bestelde product niet tijdig geleverd kan worden;<br>- indien het geleverde product bij de keuring niet wordt geaccepteerd;<br>- bij afwijkende kwaliteitseisen die Opdrachtnemer niet en/of niet tijdig kan leveren. |
| 10 | Eis | Opdrachtgevers hebben de mogelijkheid om dagelijks tot 22:00 uur bestellingen te plaatsen en deze de volgende dag (ook in het weekend) uitgeleverd te krijgen op de tijden, genoemd in bijlage 8. Er wordt geen onderscheid gemaakt in uiterlijke besteltijden voor verschillende producten.                                                                                                                                                                                        |
| 11 | Eis | Annuleringen zullen uiterlijk voor 22:00 uur worden gedaan voor de bestelling van de volgende dag.<br><br>Bij producten die niet terug op voorraad genomen kunnen worden en speciaal voor Opdrachtgevers zijn besteld of bereid wordt gezamenlijk naar een oplossing gezocht.                                                                                                                                                                                                       |
| 12 | Eis | Opdrachtnemer hanteert geen minimum orderbedragen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 13 | Eis | Opdrachtnemer hanteert geen bezorgkosten, ongeacht de bestelgrootte.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 14 | Eis | De producten in het assortiment dienen zowel in grote als in kleine hoeveelheden, consumenteneenheden, te kunnen worden geleverd. Als voorbeeld kan gegeven worden dat indien gevraagd wordt om 1 pak suiker van 1 kilo niet een besteleenheid van 10 x 1 kilo besteld hoeft te worden.                                                                                                                                                                                             |
| 15 | Eis | Opdrachtnemer verstrekt per bestel-unit (bijv. een klaslokaal) een klantnummer/debiteurnummer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 16 | Eis | Iedere bestel-unit kan een afzonderlijke bestelling plaatsen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## Levering

| Nummer | Criteria | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 17     | Eis      | Opdrachtnemer dient de locaties volgens bijlage 8 te leveren. Van belang zijn de tijdsblokken waarbinnen kan worden afgeleverd en de locatie binnen een pand.<br><br>Vaste levermomenten zullen in overleg tussen de Opdrachtnemer, de contactpersonen van de verschillende locaties en de vaste contactpersoon van Opdrachtgever (contractmanager) bepaald worden. |
| 18     | Eis      | Orders worden door de Opdrachtnemer deugdelijk, overeenkomstig voor de branche van toepassing zijnde wettelijke voorschriften, verpakt en per aflevering voorzien van een pakbon. Deze pakbon dient te worden overhandigd bij het afleveren van de bestellingen en getekend te worden voor ontvangst door een bevoegd persoon van Opdrachtgever.                    |
| 19     | Eis      | De producten dienen verpakt te zijn in de voor de betreffende productgroepen gebruikelijke verpakking volgens de HACCP-norm.                                                                                                                                                                                                                                        |
| 20     | Eis      | Opdrachtnemer dient alle producten af te leveren in rolcontainers en kratten.                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|    |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 21 | Eis | <p>Bestellingen worden per bestel-unit verpakt.</p> <p>Nadere toelichting:</p> <p>Voorbeeld: bestel-unit 1 bestelt 10 pakken suiker en bestel-unit 2 bestelt 20 pakken suiker, dan dienen twee dozen geleverd te worden met resp. 10 en 20 pakken suiker. Het is niet toegestaan om 1 doos te leveren waarin 30 pakken suiker zitten.</p> <p>Het is toegestaan om de beide dozen suiker uit het voorbeeld op 1 rolcontainer te zetten. Het is toegestaan dat de bestellingen van meerdere bestel-units van eenzelfde locatie verdeeld zijn over verschillende rolcontainers. (bijv. alle dozen suiker op één rolcontainer, alle blikken ananas op een andere rolcontainer.) Als de bestelhoeveelheid van een bestel-unit maar apart is verpakt en duidelijk voorzien van naam, lokaalnummer. Het is dus niet nodig dat er bij een bestelling van 5 bestel-units 5 aparte rolcontainers worden geleverd als de bestelling op 3 rolcontainers past.</p> <p>Het is dus niet toegestaan om 2 bestellingen in één doos te stoppen, waardoor Opdrachtgever zelf nog een verdeling moet maken over de verschillende bestel-units.</p> |
| 22 | Eis | <p>De <b>pakbon</b> moet onder meer voorzien zijn van de volgende informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inkoopordernummer</li> <li>• Afleveradres</li> <li>• Omschrijving van het artikel</li> <li>• Debiteurnummer/klanthnummer</li> <li>• Aantallen/verpakkingseenheid</li> <li>• Besteldatum</li> <li>• Afleverdatum</li> </ul> <p>Indien tijdens het contract nog andere gegevens nodig zijn voor een goede verwerking van de factuur door Opdrachtgevers, moet het mogelijk zijn deze gegevens, zonder meerkosten, toe te voegen aan de pakbon.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 23 | Eis | <p>Na aflevering van de bestelling zullen de artikelen door Opdrachtgever gecontroleerd worden op onderstaande criteria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Of het afgeleverde product conform bestel- en pakbon is;</li> <li>• De hoeveelheid ontvangen producten in gewicht of aantal;</li> <li>• Breuk;</li> <li>• Manco;</li> <li>• Voldoen de dagverse producten aan de algemene kwaliteitscriteria conform de wet- en regelgeving en conform HACCP;</li> <li>• De THT-datum;</li> <li>• De verpakking (schoon en onbeschadigd);</li> <li>• Temperatuur;</li> <li>• Tijdstip van levering.</li> </ul> <p>Afwijkingen worden niet geaccepteerd, tenzij de verantwoordelijke op de locatie ervoor kiest de producten ondanks de afwijking toch te accepteren.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 24 | Eis | <p>Bij afwijkingen op de bestelling conform Eis 25 of indien niet is geleverd, zal Opdrachtnemer (telefonisch) in overleg treden met de contactpersoon van de locatie over de noodzaak tot (zonder meerkosten) nalevering van besteld product of alternatief product of het annuleren van het bestelde product.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|    |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 25 | Eis  | <p>Retourzendingen van Opdrachtgevers worden zonder voorafgaande toestemming door de Opdrachtnemer geaccepteerd in de staat zoals ze bij aflevering zijn aangetroffen door Opdrachtgever.</p> <p>- Op de retourbonnen die Opdrachtgever met het pakket meelevert, meldt de contactpersoon de reden van retourzending.</p> <p>- Transportkosten voor retourzendingen zijn ongeacht de reden van retourzending voor rekening van de Opdrachtnemer.</p> <p>De retourafhandelingstermijn (termijn waarbinnen de retourzending van Opdrachtgever door Opdrachtnemer dient te zijn afgehandeld en opgelost door middel van geleverde vervangende producten) betreffen dezelfde levertijden als bij eerste bestelling.</p> |
| 26 | Eis  | Emballage, rolcontainers, kratten en verkeerd bestelde/afgeleverde en/of beschadigde producten dienen op de eerstvolgende bezorgdag, kosteloos mee retour genomen te worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 27 | Eis  | Opdrachtnemer is in geval van calamiteiten, in onderling overleg met Opdrachtgevers, bereid aan andere locaties behorend tot het aandachtsgebied van Opdrachtgevers dan de overeengekomen vaste locaties te leveren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 28 | Wens | Calamiteitenservice. Geef aan op welke wijze u omgaat met leveringen buiten de in Eis 19 genoemde tijden, extra leveringen vanwege onverwachte evenementen en spoedleveringen. Opdrachtgevers willen o.a. inzicht in reactietijd, bereikbaarheid (telefonisch of per email) van Opdrachtnemer en wat die dienstverlening kost.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

## Facturatie

| Nummer | Criteria | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 29     | Eis      | <p>De <b>factuur</b> moet onder meer voorzien zijn van de volgende informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contractnummer</li> <li>• Inkoopordernummer</li> <li>• Afleveradres</li> <li>• Omschrijving van het artikel</li> <li>• Debiteurnummer/klantnummer</li> <li>• Aantallen/verpakkingseenheid</li> <li>• Pakbonnummer</li> </ul> <p>Indien tijdens het contract nog andere gegevens nodig zijn voor een goede verwerking van de factuur door Opdrachtgevers, moet het mogelijk zijn deze gegevens, zonder meerkosten, toe te voegen aan de factuur.</p> |
| 30     | Eis      | Opdrachtnemer stuurt per week 1 verzamelfactuur per bestel-unit.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 31     | Eis      | <p>De artikelen op de factuur zijn voorzien van een categorie kenmerk. De onderstaande categorieën dienen in ieder geval te herleiden te zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inkoop keuken/food, 9% BTW</li> <li>- Inkoop drank, 9% BTW</li> <li>- Inkoop drank, 21% BTW</li> <li>- Non food/overig</li> <li>- Emballage</li> </ul> <p>Onderaan de factuur moet een samenvatting van de categorieën opgenomen zijn met de totale kosten per categorie.</p> <p>Een aparte factuur voor de geretourneerde emballage is niet noodzakelijk.</p>                      |
| 32     | Eis      | Bestellingen die de Opdrachtnemer heeft ontvangen vóór de ingangsdatum van de prijswijziging worden gefactureerd tegen de oude prijs.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## Communicatie, rapportage en overleg

| Nummer | Criteria | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 33     | Eis      | Opdrachtnemer zal uiterlijk een maand na het verstrijken van het voorgaande kwartaal een managementrapportage omtrent de leveranties en afwikkeling hiervan sturen aan de contactpersonen van Opdrachtgevers.<br>Deze rapportage dient minimaal de volgende informatie te bevatten:<br>- Artikelnummer<br>- Artikelomschrijving<br>- Verpakkingseenheid<br>- Prijzen<br>- Afname aantal artikelen per betreffend kwartaal<br>- Afname aantal artikelen per betreffend jaar (cumulatieve hoeveelheden)<br>- Omzet<br>- Aantal spoedbestellingen met vermelding van bestel-unit<br>- Klachten en klachtenafhandeling (manco's, afkeur, niet voorradig) per bestel-unit |
| 34     | Eis      | De Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 35     | Eis      | Minimaal eens per half jaar is er een overleg tussen Opdrachtgevers en Opdrachtnemer over afspraken, tevredenheid van beide partijen, problemen, verwachtingen, assortiment en managementinformatie. De Opdrachtnemer maakt hiervan een schriftelijk verslag welke hij digitaal toezendt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 36     | Eis      | Opdrachtgevers krijgen een vaste contactpersoon bij Opdrachtnemer die dagelijks tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar is. De vaste contactpersoon heeft ook kennis van de producten. Indien dit niet bij één persoon belegd kan worden, is het akkoord als er een tweede contactpersoon is waar product specifieke onderwerpen mee besproken kunnen worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 37     | Eis      | Opdrachtnemer beschikt over de mogelijkheid om telefonisch en/of op digitale wijze (tenminste via een e-mailbericht) klachten en/of vragen kenbaar te maken en af te handelen. Bijvoorbeeld over breuk, manco's, afwijking op overeengekomen levertijden, etc.<br><br><i>Beschrijf de werkwijze waarop de klachten en vragen afgehandeld worden.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 38     | Wens     | Op welke wijze informeert Opdrachtnemer Opdrachtgevers over het feit dat een te bestellen of besteld product niet aanwezig is. Opdrachtgevers zullen bij de beoordeling met name letten op de termijn (responstijd), de methode en of een alternatief wordt aangeboden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

## Overig

| Nummer | Criteria | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 39     | Eis      | Eventueel later toetredende organisatieonderdelen / bestel-units en gelieerde instellingen moeten, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, de mogelijkheid hebben om onder dezelfde voorwaarden en condities gebruik te maken van deze Raamovereenkomst. |

|    |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 40 | Eis  | Het Da Vinci college maakt gebruik van software (Horeko) waar het systeem van Opdrachtnemer aan gekoppeld dient te worden.                                                                                                                                                         |
| 41 | Wens | Opdrachtgevers zijn op zoek naar een Opdrachtnemer die een meerwaarde kan bieden aan de studenten en/of de opleiding. Beschrijf concreet / SMART op welke manier deze meerwaarde wordt aangeboden. Gedacht kan worden aan SROI, bedrijfsbezoek, verzorgen van workshop (= eis 44). |
| 42 | Eis  | Opdrachtnemer verzorgt in overleg met de opleidingen workshops op opleidingslocatie van Opdrachtgever of op winkellocatie van Opdrachtnemer.                                                                                                                                       |
| 43 | Wens | Betrokkenheid van accountmanager en leverancier bij opleidingen. Wat kunnen Opdrachtgevers verwachten van de betrokkenheid van de accountmanager en Opdrachtnemer bij de opleidingen?                                                                                              |