

OPDRACHTOMSCHRIJVING / PROGRAMMA VAN EISEN food en non-food gemeente Katwijk**DEEL A. OPDRACHTOMSCHRIJVING**

Gemeente Katwijk is op zoek naar één leverancier voor het leveren van food en non-food producten op twee locaties. Het betreft de lunchroom op het gemeentehuis en de gemeentelijke opvang van vluchtelingen in het Heerenhuys. Zie A.5. Afleveradressen.

De volgende doelen zijn gedefinieerd voor deze aanbesteding:

1. Het maken van marktconforme prijsafspraken op artikelniveau.
2. Afspraken maken over levertijden, leveringen en dienstverlening.
3. Het verkrijgen van managementrapportages over de geleverde artikelen.
4. Een eenvoudige bestelwijze middels een webshop welke 24/7 beschikbaar is.
5. Het proactief adviseren van Opdrachtnemer in de manier van aanbieden en productinformatie.

Zie het Programma van Eisen en kwalitatieve wensen voor de uitwerking van de doelen. Wij zoeken een leverancier die ons in partnership adviseert.

Voor deze opdracht geldt het uitgangspunt van de visie dienstverlening¹ (verder te noemen VD):

"U geeft ons een "like" voor onze dienstverlening".

A.1 Catering gemeentehuis

De catering van de gemeente Katwijk is in eigen beheer en de daarbij behorende werkzaamheden worden uitgevoerd door 7 enthousiaste medewerkers. Naast het faciliteren van een lunchroom op het gemeentehuis, is de catering ook verantwoordelijk voor de vergaderservice (koffie/thee, luncharrangement) en het verzorgen van evenementen. Het aantal (lunch)gebruikers is gemiddeld 650 per week, op basis van het eerste kwartaal 2023.

Het bedrijfsrestaurant is onderdeel van het 'ontmoetingsplein' en bevindt zich centraal gelegen in het gemeentehuis naast het vergadercentrum. Vrijwel de gehele ambtelijke organisatie werkt vanuit dit pand. De ambitie van de catering is het aanbieden van zo veel mogelijk lokale (Katwijk en/of Duin- en Bollenstreek) en biologische producten, met zo min mogelijk voedselderving en gebruik van verpakkingsmateriaal. Het bedrijfsrestaurant valt onder Facilitair met de missie:

"Het facilitaire-team is een professionele dienstverlener voor de interne klant. Dienstverlening en gastheerschap zit in ons DNA. In samenwerking en in verbinding met collega's creëren we een veilige en vertrouwde omgeving, waarin ontmoeten, samen werken, verbeteren van de dienstverlening, onderzoeken en innoveren centraal staan. Op deze manier dragen wij bij dat onze burgers door professionals worden ondersteund".

¹ Zie bijlage D2: Visie Dienstverlening gemeente Katwijk
Aanbestedingsleidraad Europees openbare aanbesteding Food en non-food
(referentienummer gemeente: 3106834 / TenderNed nr.: 400510)

A.2 Gemeentelijke opvang Oekraïense vluchtelingen in het Heerenhuys (GOO)

Sinds maart 2022 vangt de gemeente vluchtelingen uit Oekraïne op in het Heerenhuys. Vanuit de overheid krijgt de gemeente zogenaamde taakstellingen opgelegd. Per maart 2023 wonen er 200 vluchtelingen in het Heerenhuys. Vanaf april 2023 is er een nieuwe taakstelling van kracht waardoor we gaan opplussen tot ca. 220 bewoners. Dit is de maximale capaciteit van de gemeentelijke opvanglocatie.

Het is moeilijk in te schatten of en wanneer er een ophoging van de volgende taakstelling komt. De overheid geeft de voorzichtige inschatting dat hier voorlopig geen sprake van is maar kan hier geen garanties op geven, omdat verloop van de oorlog niet te voorspellen valt. Andersom kan het ook zijn dat vluchtelingen gedurende dit jaar weer doorreizen naar andere landen of terugkeren naar hun thuisland. Dit betekent dat voor de totale duur van deze opdracht er mogelijk een toe- of afname is van food- en non-food-artikelen.

A.3. De opdracht

De productgroepen die onderdeel uitmaken van de scope van deze opdracht zijn als volgt:

- AGF (aardappelen, groente, fruit);
- Zuivel en eieren (eierproducten);
- Vis, schaal en schelpdieren;
- Vlees en vleeswaren;
- Diepvriesproducten;
- Kruidenierswaren;
- Frisdranken;
- Alcoholische dranken;
- Snacks;
- Afbakbrood
- Koffie en thee (minimale afname; koffie/thee ingrediënten zijn namelijk onderdeel van een ander contract). Dit gaat om producten die buiten de scope van het andere contract vallen.
- Non-food
- Schoonmaakproducten t.b.v. het bedrijfsrestaurant. Dagelijkse schoonmaak van de diverse andere gemeentelijke panden is uitbesteed.
- Catering behoeftigheden
- Disposables

Een uitgebreide artikelenlijst is opgenomen in de Prijslijst.

A.4. Te verwachten ontwikkelingen

De gemeente Katwijk opereert in een snel veranderende omgeving. Dat vraagt om een verantwoordelijke, flexibele gemeente. De gemeente moet in staat zijn proactief, wendbaar en flexibel in te spelen op de dagelijkse vraag.

Vertaalt vanuit de visie dienstverlening vraagt Facilitair regelmatig aan medewerkers hoe de dienstverlening wordt beleefd. Facilitair let altijd op de uitvoerbaarheid, betaalbaarheid en organiseerbaarheid van de dienstverlening. De medewerkers van Facilitair zijn professioneel en servicegericht. Medewerkers gedragen zich: warm, enthousiast, luisterend, klantgedreven, open en meedenkend (WELKOM).

Het gemeentehuis is door het hybride werken steeds meer een ontmoetingsplek geworden, waar collega's voornamelijk naar kantoor komen om te vergaderen en/of samen te werken.

De huidige tendens (januari 2023) is dat een medewerker gemiddeld 50% thuiswerkt en 50% op kantoor aanwezig is. Hierdoor is het lastig inschatten hoeveel bezoekers er dagelijks komen lunchen. Een analyse van de bezoekersaantallen laat zien dat de maandag, dinsdag en donderdag favoriet zijn. De woensdag en met name de vrijdag zijn er duidelijk minder lunchroombezoekers. Op basis van het eerste kwartaal 2023 is het aantal (lunch)gebruikers gemiddeld 650 per week.

In februari 2023 is er een interne poll uitgezet voor wat betreft de interne klantwensen- en behoeften. De volgende wensen kwamen naar voren:

- Het aanbieden van warme (lunch) maaltijden en broodje van de dag.
- Uitbreiden aanbod gedurende dag (licht ontbijt/ middagsnack).
- Aandacht voor het aanbod na de lunch van 13.00 uur.
- Vergroten aanbod van vegetarische en koolhydraatarme producten.
- Toevoegen van productinformatie en storytelling lokale producten.
- Plaatsen bordje nabij producten "Vraag het ons gerust".
- Toevoegen van allergie informatie van kernproducten.
- Nadrukkelijk(er) presenteren gezondere producten.
- Interne zichtbaarheid op het intranet (iKatwijk) vergroten (menu/prijslijst).

Naast de bovenstaande interne ontwikkelingen, heeft ook de gemeente Katwijk te maken met externe ontwikkelingen. De veranderende wet- en regelgeving per 01-01-2024 omtrent het gebruik van plastic wegwerpbekers en voedselverpakkingen vraagt om een leverancier die vanuit partnership meedenkt.

A.5. Afleveradressen

Gemeentehuis Katwijk: Julianalaan 3, Katwijk. 3x per week leveren (maandag/dinsdag/donderdag).
Heerenhuys: Overrijn 8, Katwijk. 2x per week leveren (maandag/donderdag).

A.6. Milieucriteria

De gemeente Katwijk heeft de volgende duurzaamheidsdoelstelling geformuleerd: "Alle energie die in Katwijk wordt gebruikt wordt hernieuwbaar, kringlopen worden zoveel als mogelijk gesloten en afval dat nog wel bestaat wordt benut als grondstof en gemeentelijke inkoop wordt 100% duurzaam en meetbaar."

In deze opdrachtschrijving wordt duurzaamheid² expliciet als onderwerp meegenomen, waarbij de volgende ambities centraal staan:

1. Beperk het materiaalgebruik: wij willen een optimale balans vinden tussen functionaliteit en materiaalgebruik
2. Beperk de vervoersbewegingen en maak zo veel als mogelijk gebruik van lokale leveranciers en producten.
3. Duurzaamheid van processen: in de werkzaamheden rondom deze opdracht wordt duurzaamheid continue als afweging meegenomen.

² [milieucriteria-catering-maart2017.pdf](#)

Aanbestedingsleidraad Europees openbare aanbesteding Food en non-food
(referentienummer gemeente: 3106834 / TenderNed nr.: 400510)

DEEL B. PROGRAMMA VAN EISEN

Het Programma van Eisen (PvE) bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen kan leiden tot uitsluiting. Indien een eis niet haalbaar wordt geacht dan graag aan geven waarom hier niet aan kan worden voldaan zodat de gemeente Katwijk dit verder kan beoordelen.

Om de continuïteit van de catering te waarborgen is het noodzakelijk dat er 3x per week op het gemeentehuis en 2x per week bij het Heerenhuys bezorgd wordt en dat het bestelde daadwerkelijk geleverd wordt.

In de Service Level Agreement (SLA) uit de bijlage beoogt de Gemeente een nadere uitwerking te geven aan de rechten en verplichtingen die zijn vastgelegd in de Overeenkomst. De onderwerpen in de SLA zijn: dienstverlening, klachten, communicatie, indexering en kwaliteit. KPI's zijn opgenomen over de kwaliteit van dienstverlening, financieel/bedrijfsvoering en duurzaamheid.

Er geldt geen afnamegarantie van de assortimentslijst, wijzigingen in het assortiment kunnen voorkomen. Inschrijvers kunnen hieraan dan ook geen rechten ontleen bij de uit te voeren Overeenkomst.

1. ALGEMENE EISEN

Eis	Omschrijving
1.1	Opdrachtnemer is een allround leverancier op het gebied van (non) food producten en is in staat een breed assortiment (een diversiteit aan duurzame artikelen een artikelen met een Halal-certificaat) te leveren.
1.2	Opdrachtnemer dient te allen tijde te voldoen aan vigerende Europese en nationale wet-en regelgeving.
1.3	Opdrachtnemer voert de leveringen en dienstverlening uit conform vigerende veiligheidseisen. In ieder geval niet uitsluitend volgens HACCP-richtlijnen. 93/43/EEG.
1.4	Opdrachtnemer is tussen 08:00 t/m 18:00 bereikbaar.
1.5	Communicatie is in de Nederlandse taal.
1.6	Opdrachtnemer levert per kwartaal een managementrapportage aan bij de Contractmanager met daarin minimaal de volgende informatie: • Leveringen per locatie • Percentage afname duurzame artikelen • Manco's • Emballage • Leverbetrouwbaarheid • Klachtenregistratie

Eis	Omschrijving
1.7	Inschrijver is verantwoordelijk voor de overdracht van alle benodigde gegevens, bestanden, informatie, etc. Die nodig is voor een nieuwe leverancier om de leveringen en dienstverlening over te kunnen nemen en uit te voeren. Hiervoor kunnen geen kosten in rekening worden gebracht bij de gemeente of nieuwe leverancier.
1.8	Leverancier neemt alleen bestellingen aan van de (vooraf)aangewezen contactpersonen. Bestellingen van andere personen worden niet in behandeling genomen.
1.9	De gemeente Katwijk behoudt zich het recht voor om producten bij een andere leverancier te bestellen in de volgende omstandigheden: - Indien het bestelde product niet geleverd kan worden en de gemeente Katwijk niet instemt met het aangeboden alternatief - Indien het bestelde product niet op tijd geleverd kan worden.
1.10	Er bestaat geen minimale bestel- en/of ordergrootte.
1.11	Het kan zijn dat er tijdens de looptijd van de overeenkomst mutaties plaats vinden ten aanzien van de bestel- en afleverlocaties. Eventuele meerkosten worden door inschrijver niet in rekening gebracht. Deze mutaties zullen te allen tijde binnen de gemeente Katwijk zijn.

2. LOGISTIEKE EISEN

Eis	Omschrijving
2.1	Leverancier draagt zorg voor het retour nemen van verkeerd bestelde/ onjuist geleverde artikelen mits daarvan binnen 2 werkdagen melding is gemaakt. Handlings- en/of transportkosten voor onjuist geleverde artikelen zijn voor rekening van de leverancier.
2.2	De orders worden per aflevering voorzien van een pakbon. Deze pakbon dient duidelijk zichtbaar aangebracht te worden op de levering. Op de pakbon staan minimaal de onderstaande gegevens zichtbaar vermeld: • Omschrijving van het artikel • Aantallen/ Verpakkingseenheid • Reeds geleverde producten/ aantallen en eventuele backorders. • Leverancier geeft bij deellieferingen op de pakbon aan of er wel of niet nageleverd wordt. Samengevat: Iedere pakbon geeft steeds de volledige status van de order weer.
2.3	Medewerkers van de gemeente Katwijk tekenen bij ontvangst alleen voor het aantal ontvangen producten (controle op artikelniveau vindt in een later stadium plaats).
2.4	Leverancier levert op het gemeentehuis maandag, dinsdag en donderdag (tussen 07:00 – 08:30 uur) en op het Heerenhuys maandag en donderdag met inachtneming van de volgende besteltijdstippen: • Levering uiterlijk één dag na plaatsen bestelling indien de bestelling voor 15.00 uur is geplaatst (dus als op woensdag voor 15.00 een bestelling wordt geplaatst, dan dient deze bestelling op donderdag geleverd te worden). • Leveringen zijn in 98% van alle gevallen tijdig en correct conform gestelde eisen geleverd op de locatie, per kalendermaand. Dit wordt maandelijks onderbouwt middels een rapportage. • Opdrachtnemer beschikt over voldoende gekwalificeerd personeel om snelheid en continuïteit in de dienstverlening/leveringen te waarborgen, ook bij eventueel optredende calamiteiten. • De geplaatste order wordt in zijn geheel conform de geplaatste opdracht uitgeleverd incl. een pakbon waarop gedetailleerd de af te leveren producten zijn vastgelegd incl. de afgeleverde emballage, ordernummer, manco, etc. Emballage wordt wel opgevoerd maar niet opgeteld in het totaal van de pakbon. • Manco's en/of problemen tijdens het bestellen worden per omgaande telefonisch en mail aan de besteller van de desbetreffende locatie gemeld. • Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de prestaties van zijn toeleveranciers en daarmee volledig verantwoordelijk voor de producten die hij levert. • De kratten waarin de diverse goederen worden geleverd zijn schoon en worden regelmatig gereinigd. • Na aflevering wordt eventuele emballage door transporteur kosteloos retour genomen en geregistreerd op een "emballagelijst".

Eis	Omschrijving
Vervolg 2.4	Bij aflevering zullen de producten direct door medewerker(s) van Opdrachtgever gecontroleerd worden op juistheid met betrekking tot, kwantiteit en kwaliteit van geleverde producten ten opzichte van bestelling en pakbon. Specifiek richt de controle zich op: • De hoeveelheid ontvangen producten in gewicht of aantal; • Breuk, manco; • Voldoen de dagverse producten aan de algemene kwaliteitscriteria conform de HACCP-norm; • De THT-datum; • De verpakking (schoon en onbeschadigd); • Temperatuur; • Tijdstip van aflevering. Afwijkingen op bovenstaande worden niet geaccepteerd.
2.5	De retourzendingen worden direct bij de eerstvolgende levering na de melding door de leverancier meegenomen.
2.6	Een gecombineerde levering heeft de voorkeur, maar dit mag in geen geval ten koste gaan van de kwaliteit van het product. Denk hierbij aan artikelen die gevoelig zijn voor blootstelling aan temperatuurwisseling of condities die verband houden met het specifieke transportmiddel. Bijvoorbeeld: dagvers brood kan niet worden gecombineerd met gekoelde producten.
2.7	Leverancier geeft bewaarcondities duidelijk aan op de buitenzijde van verpakkingen. Op iedere verpakking is een THT aanwezig. Indien de verpakking van de producten beschadigd is, zal de gemeente Katwijk deze producten niet accepteren. Potentiële lokale toeleveranciers dienen hier ook aan te voldoen.
2.8	Producten dienen in HACCP goedgekeurde bakken te worden aangeleverd om kruisbesmetting te voorkomen.
2.9	Gekoelde en niet gekoelde producten worden zodanig aangeleverd dat optisch zichtbaar (bijv. andere krat of andere kleur) is dat het om gekoelde en niet gekoelde producten gaat.

3. ASSORTIMENTSEISEN

Eis	Omschrijving
3.1	In het prijsinvalformulier (bijlage D4) is een assortiment aan producten en artikelen weergegeven. Dit assortiment is aan te merken als het kernassortiment en dekt het grootste gedeelte van de behoefte. In de assortimentslijst wordt voor een aantal producten/artikelen het merk voorgeschreven. Voor de overige producten geldt dat de gemeente Katwijk zoveel mogelijk streeft naar A-merken en huismerken gelijkwaardig aan A-merken.
3.2	Het aanbod van artikelen groente en fruit dient voor minimaal 50% aan te sluiten bij afname bij lokale en regionale leveranciers.
3.3	Indien een artikel uit de prijsbijlage niet op voorraad is, biedt Inschrijver een vergelijkbaar alternatief op het gebied van prijs en kwaliteit. Wanneer er sprake is van zg. nalevering(en) neemt Opdrachtnemer rechtstreeks contact op met Opdrachtgever
3.4	Opdrachtnemer biedt bij artikelmutaties een zo optimaal mogelijk en vergelijkbaar alternatief op het gebied van prijs en kwaliteit. Wanneer deze mutaties betrekking hebben op producten uit het prijsinvalformulier (bijlage D3), dient vooraf toestemming te worden gevraagd aan de Opdrachtgever
3.5	Opdrachtnemer beschikt over biologisch afbreekbare disposables. Denk aan bestek, servetten, roerstaafjes, etc.

Eis	Omschrijving
3.6	Inschrijver dient indien door Opdrachtgever besteld ook te leveren: • producten met Halal-certificaat; • producten ten behoeve van diëten; • koosjere producten
3.7	Alle producten dienen op de juiste wijze te zijn verpakt, voorzien te zijn van opschriften in de Nederlandse taal en te zijn voorzien van een THT-aanduiding minimale houdbaarheid van 3 werkdagen
3.8	Bij elk product wordt aangegeven wat de allergenen en de voedingswaarden zijn.
3.9	Het gehele kernassortiment dient door de gemeente Katwijk afgeroepen te kunnen worden en door de leverancier geleverd te kunnen worden conform hetgeen bepaald in onderhavig programma van eisen en de door leverancier in (bijlage C) opgenomen prijzen.
3.10	Assortimentswijzigingen zullen niet eenzijdig door leverancier worden doorgevoerd doch uitsluitend onder verantwoording van reden en met instemming van de gemeente Katwijk.
3.11	Leverancier biedt, bij artikelmutaties, een zo optimaal mogelijk alternatief op het gebied van prijs en kwaliteit. Tevens is leverancier flexibel indien gemeente Katwijk een verzoek doet tot wijziging van de op de lijst voorkomende producten.
3.12	Leverancier zal geen genetisch gemanipuleerde producten leveren zonder voorafgaand overleg met en toestemming van opdrachtgever.
3.13	De leverancier dient binnen de assortimentskeuze minimaal 50% aan biologische/duurzame assortimentskeuze aan te bieden, welke voldoen aan de wettelijke en HACCP-wetgeving. Deze producten dienen met een symbool of merk onderscheidend te zijn t.a.v. de rest van het assortiment.
3.14	Indien de gemeente Katwijk een bepaald merk of verpakkingshoeveelheid besteld heeft dat de leverancier op dat moment niet voorradig heeft, dient de leverancier contact op te nemen met de gemeente Katwijk alvorens een ander product dan het bestelde te leveren. Het aangeboden alternatief moet voor dezelfde prijs of goedkoper worden aangeboden. Het aangeboden alternatief moet altijd eerst afgestemd zijn met de gemeente Katwijk alvorens het geleverd wordt. Gemeente Katwijk gaat akkoord met het opstellen van een standaardlijst met alternatief product. Zodoende hoeft er niet altijd eerst toestemming gegeven te worden wanneer een artikel niet voorradig is.
3.15	Indien een besteld product niet geleverd kan worden, wordt de gemeente Katwijk tijdig hierover geïnformeerd, in ieder geval voor levering zodat het kiezen van een alternatief tot de mogelijkheden behoort.
3.16	De verpakking van de diverse producten dient voorzien te zijn van bedrukking in de Nederlandse taal.
3.17	De gemeente Katwijk wordt geïnformeerd over nieuwe producten en de gebruiksmogelijkheden daarvan.
3.18	Het is de gemeente Katwijk toegestaan om (promotie)artikelen van derden te ontvangen en te gebruiken.

4. EISEN AAN PERSONEEL LEVERANCIER

Eis	Omschrijving
4.1	Medewerkers van de (sub)leverancier die voor het uitvoeren van hun taken op locatie mondeling en/of schriftelijk moeten communiceren met medewerkers van de gemeente Katwijk moeten de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig zijn.
4.2	De (sub)leverancier dient zijn medewerkers verzorgde en representatieve, kleding te laten dragen wanneer zij zorgdragen voor de levering bij de gemeente Katwijk.

5. EISEN VOOR COMMUNICATIE

Eis	Omschrijving
5.1	Communicatie geschiedt met een vaste contactpersoon (daarnaast rekening houdend met eventuele vervanging) die voldoende kennis heeft van de contractafspraken tussen de leverancier en gemeente Katwijk.
5.2	Alle communicatie met de inschrijver wordt verricht in de Nederlandse taal.

6. EISEN MANAGEMENTINFORMATIE

Eis	Omschrijving
6.1	De leverancier zal de gemeente Katwijk in de vorm van een digitale kwartaalrapportage van managementinformatie voorzien. Indien gemeente Katwijk dit vaker wenst wordt hierin voorzien. De kwartaalrapportage dient binnen 10 dagen te worden aangeleverd na het afsluiten van de betreffende periode en dient ten minste de volgende informatie te bevatten: • De gerealiseerde (=gefactureerde) omzet (in geld en aantallen) op artikel- en productgroep niveau, verdeeld naar kernassortiment en niet kernassortiment • Het aantal bestellingen en de gemiddelde ordergrootte • Het aantal retouren. • Het percentage van de bestelde artikelen waarvoor een alternatief is aangeboden omdat het gevraagde artikel niet leverbaar is (onderscheid maken tussen kern- en niet kernassortiment).

7. EISEN AAN DUURZAAMHEID

Eis	Omschrijving
7.1	Het gebruik van single use plastic is niet toegestaan. Dit zijn éénmalige plastic producten en verpakkingen voor consumptiegoederen die geheel of gedeeltelijk van plastic zijn gemaakt en niet werden bedacht, ontworpen of in de handel gebracht om binnen hun levensduur meerdere omlopen te maken door te worden teruggestuurd naar de producent om opnieuw gevuld te worden of opnieuw gebruikt te worden voor hetzelfde doel als waarvoor het ontworpen was. De Opdrachtnemer kan dit traceerbaar aantonen. Hierop wordt alleen een uitzondering toegestaan als er voor bepaalde producten geen alternatief beschikbaar is, en dit kan worden onderbouwd.

Eis	Omschrijving
7.2	Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan. Wanneer niet-biobased kunststoffolie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet de inschrijver dit onderbouwd toelichten.
7.3	De kratten waarmee losse verse producten worden geleverd dienen altijd voorzien te zijn van een biologisch afbreekbare binnenzak die boven de producten gesloten dient te zijn (uitgezonderd onbewerkt AGF).
7.4	Voor het vervoer van de goederen naar de locaties van opdrachtgever alsmede voor het ophalen van retourzendingen dient gebruik gemaakt te worden van voertuigen welke ten minste aan de Euro-VI (voertuigen zwaarder dan 3500 kg) of Euro-6 norm (voertuigen lichter dan 3500 kg) voldoen.
7.5	Per 1 januari 2025 dienen alle vervoers- en transportbewegingen ten behoeve van uitvoering van de Overeenkomst uitstootvrij te zijn. Uitstootvrij betekent zonder uitlaatmissie van broeikasgassen, verontreinigende gassen en deeltjes. Dit geldt voor de voertuigcategorieën M1, M2, N1 en N2.
7.6	Leverancier houdt rekening met zo min mogelijk vervoersbewegingen (duurzaamheidsbeleid).
7.7	Leverancier gebruikt niet meer verpakking dan noodzakelijk is voor een kwalitatief goede aanlevering en handling van de bestelde producten.
7.8	Duurzaamheidseisen vanuit milieucriteria-catering-maart2017.pdf Dierlijke producten zijn afkomstig van dieren die gedurende de verschillende levensfase meer binnenleefruimte hebben dan wettelijk is vereist. Onder wettelijk vereiste binnenleefruimte wordt verstaan: het minimale oppervlak in de stal per dier, zoals omschreven in het Besluit Houders van Dieren. Dierenwelzijn is belegd in de wet Dieren. Bovenwettelijke criteria worden gehanteerd door keurmerkhouders. Verificatie De inschrijver kan worden gevraagd om documentatie te overleggen waarmee wordt aangetoond dat hij voldoet aan bovenstaande criteria. Producten, met uitzondering van zuivel, met de volgende keurmerken voldoen hier in ieder geval aan: keurmerken die aantonen dat de producten biologisch zijn (Europees Bio-keurmerk, EKO-keurmerk), Demeter; Beter Leven Keurmerk 1, 2 en 3 sterren (uitgezonderd rund- en kalfsvlees); Graskeurmerk (kip, varken); Scharrel keurmerk van Producert voor varkens; Milieukeur Ei; Label Rouge kip (Fr); Free Range varken (UK); Free Range kip (UK)
7.9	Dierlijke producten zijn afkomstig van dieren waarop geen vergaande ingrepen zijn toegepast dan bij of krachtens de Gezondheids- en welzijnswet voor dieren zijn toegestaan. Onder “ingrepen” wordt verstaan: “lichamelijke ingreep bij het dier waarbij een deel of delen van het lichaam wordt of worden verwijderd of beschadigd”. Verificatie De inschrijver kan worden gevraagd om documentatie te overleggen waarmee wordt aangetoond dat hij voldoet aan bovenstaande criteria. Producten met de volgende keurmerken voldoen hier in ieder geval aan: keurmerken die aantonen dat de producten biologisch zijn, zoals Skal of EKO-keurmerk (m.u.v. zuivel); Demeter zuivel en rundvlees; Beter Leven Keurmerk varken 1, 2 en 3 sterren; Beter Leven Keurmerk legkip met 3 sterren; Milieukeur varken; Graskeurmerk varken; Scharrel keurmerk van Producert voor varkens en runderen; Free Range varken (UK).

Eis	Omschrijving
7.10	Dierlijke producten zijn afkomstig van dieren die een vrije buitenuitloop hebben. Onder buitenuitloop wordt verstaan: een onoverkapte of deels of geheel overkapte buitenuitloop. Verificatie De inschrijver kan worden gevraagd om documentatie te overleggen waarmee wordt aangetoond dat hij voldoet aan bovenstaande criteria. Producten, met uitzondering van zuivel, met de volgende keurmerken voldoen hier in ieder geval aan: keurmerken die aantonen dat de producten biologisch zijn (Europees Bio-keurmerk, EKO-keurmerk); Demeter; Beter Leven Keurmerk: 3 sterren voor alle diersoorten, voor legkip ook 1 en 2 sterren, voor kalf ook 2 sterren, voor varken ook 2 sterren, voor rundvlees ook 1 en 2 sterren; Milieukeur Rundvlees; Milieukeur Ei; Eieren met handelscode 1; Scharrel keurmerk van Producert voor pluimveevlees en varkens; Graskeurmerk; Label Rouge kip (Fr); Free Range kip en Free Range varken (UK)
7.11	Dierlijke producten zijn afkomstig van zeldzame rassen. Onder “zeldzame rassen” worden verstaan rassen die op de lijst staan van Stichting Zeldzame Huisdieren (www.szh.nl/rassen/) en voor minimaal 65% raszuiver zijn of rassen die op een vergelijkbare lijst van een andere EU lidstaat staan en voor minimaal 65% raszuiver zijn. 7 Milieucriteria voor het maatschappelijk verantwoord inkopen van Catering Versie maart 2017 Verificatie De inschrijver kan worden gevraagd om documentatie te overleggen waarmee wordt aangetoond dat hij voldoet aan bovenstaande criteria.
7.12	Visproducten zijn afkomstig van vissen die op duurzame wijze zijn gevangen of gekweekt, zodanig dat geen schade wordt berokkend aan andere diersoorten en aan planten en in zodanige hoeveelheden dat de stand van de vissoort door de vangst niet achteruitgaat. Verificatie De inschrijver kan worden gevraagd om documentatie te overleggen waarmee wordt aangetoond dat hij voldoet aan bovenstaande criteria. Producten met de volgende keurmerken voldoen hier in ieder geval aan: MSC-vis (‘blauwe vis’) en ‘groene’ vis van de VISwijzer. Voor gekweekte vis: keurmerken die aantonen dat de producten biologisch zijn (Europees Bio-keurmerk, EKO-keurmerk); Naturland; Soil Association; Milieukeur, en het ASC KEURMERK. Zie (www.wnf.nl , www.goedevlis.nl)
7.13	Plantaardige producten uit kassen zijn geteeld in kassen waarin tenminste 25% primair brandstof bespaard is ten opzichte van de situatie waarin zij zich van energie zouden voorzien door verwarming via een conventionele verbrandingsketel en inkoop van grijze elektriciteit. De besparing wordt berekend volgens de rekenmethode die wordt toegepast bij het Energiecertificaat of een vergelijkbare methode. Onder primaire brandstoffen worden verstaan brandstoffen die worden geëxtraheerd of direct onttrokken uit natuurlijke hulpbronnen zoals ruwe olie, steenkool en aardgas. Verificatie De inschrijver kan worden gevraagd om documentatie te overleggen waarmee wordt aangetoond dat hij voldoet aan bovenstaande criteria. Kasproducten met het Milieukeur voor glasgroenten voldoen hier in ieder geval aan. Andere kasproducten kunnen ook voldoen indien er voor de kas waarin het product is geteeld een Energiecertificaat is verstrekt dat de 25% besparing op primair brandstof aantoont.
7.14	Plantaardige producten uit kassen zijn geteeld zonder de hieronder genoemde chemischsynthetische middelen. Niet toegestane middelen bij de teelt van kasproducten: 1. 2,4 D; 2. Glyphosfaat; 3. Glyphosfaat-ammonium; 4. Linuron; 5. Maneb; 6. Mancozeb; 7. MCPA; 8. Mecoprop. Verificatie De inschrijver kan worden gevraagd om documentatie te overleggen waarmee wordt aangetoond dat hij voldoet aan bovenstaande criteria.

Eis	Omschrijving
	Producten met keurmerken die aantonen dat de producten biologisch zijn (Europees Bio-keurmerk, EKO-keurmerk); Demeter, "Producten in omschakeling naar biologische landbouw" en kasproducten met het Milieukeur voldoen hier in ieder geval aan
7.15	Plantaardige akkerbouw-, vollegrond- en fruitproducten zijn geteeld zonder chemischsynthetische middelen of slechts met de middelen die hieronder zijn opgenomen. Toegestane middelen bij de teelt van akkerbouw- en vollegrondproducten: Zie het 'certificatieschema Milieukeur plantaardige producten uit de open teelt', versie van 1 februari 2011, code AP&V.2-PP.9, bijlage Ivb, pagina 23 t/m 92 http://www.smk.nl/files/categories/5/531/def%20Schema%20PP%209%2020012011%20A%20KK.pdf 8 Milieucriteria voor het maatschappelijk verantwoord inkopen van Catering Versie maart 2017 Toegestane middelen bij de teelt van fruit: Zie het 'certificatieschema Milieukeur plantaardige producten uit de open teelt', versie van 1 februari 2011, code AP&V.2-PP.9, bijlage Ivd, pagina 92 t/m 95 http://www.smk.nl/files/categories/5/532/def%20Schema%20PP%209%2020012011%20F%20RUIT%20ap%20pe.pdf Verificatie De inschrijver kan worden gevraagd om documentatie te overleggen waarmee wordt aangetoond dat hij voldoet aan bovenstaande criteria. Producten met keurmerken die aantonen dat de producten biologisch zijn (Europees Bio-keurmerk, EKO-keurmerk); Demeter, "Producten in omschakeling naar biologische landbouw" en akkerbouw/vollegrondproducten en fruit met het Milieukeur voldoen hier in ieder geval aan
7.16	De volgende plantaardige producten zijn geteeld zonder de chemisch-synthetische middelen die zijn opgenomen in de 'Dirty Dozen List' van het Pesticide Action Network (PAN), http://www.pesticideinfo.org/Search_Chemicals.jsp section 'Find Chemicals by Toxicity': banaan, sinaasappel, citroen, mango, guava, ananas, koffie, thee, cacao en rijst. Verificatie De inschrijver kan worden gevraagd om documentatie te overleggen waarmee wordt aangetoond dat hij voldoet aan bovenstaande criteria. Producten met keurmerken die aantonen dat de producten biologisch zijn (Europees Bio-keurmerk, EKO-keurmerk); Demeter, "Producten in omschakeling naar biologische landbouw" en producten met de keurmerken UTZ Certified, Rainforest Alliance en Fairtrade voldoen hier in ieder geval aan
7.17	Dierlijke producten zijn afkomstig van dieren die zijn gevoederd met producten van plantaardige oorsprong die: - Als het gaat om soja en palmolie: voor 95% van het volumeaandeel in het rantsoen zijn geteeld via de RSPO en/of RTRS-richtlijnen; - Als het gaat om andere diervoederproducten: zonder het gebruik van chemischsynthetische middelen zijn geteeld. Verificatie De inschrijver kan worden gevraagd om documentatie te overleggen waarmee wordt aangetoond dat hij voldoet aan bovenstaande criteria. Producten met keurmerken die aantonen dat de producten biologisch zijn (Europees Bio-keurmerk, EKO-keurmerk) en Demeter voldoen hier in ieder geval aan. Tenminste voor een deel van de te leveren artikelen zal de opdrachtnemer pas gedurende de uitvoering van de opdracht kunnen aantonen, aan de hand van keurmerken of van controlerapporten van een onafhankelijk deskundige, of aan de duurzaamheidskenmerken wordt voldaan. De wijze van verantwoording hierover dient in de overeenkomst te worden opgenomen. Eieren met handelscode 3 voldoen aan geen van de duurzaamheidskenmerken.
7.18	Melk afkomstig van melkveebedrijven die voldoen aan de weidegang volgens de definitie van Stichting Weidegang Melkveebedrijven voldoen aan de criteria voor weidemelk die gehanteerd wordt door de Stichting Weidegang. Op deze bedrijven weiden de melkgevend koeien gedurende minimaal 120 dagen per jaar tenminste 6 uur per dag.

Eis	Omschrijving
	Verificatie De inschrijver kan worden gevraagd om documentatie te overleggen waarmee wordt aangetoond dat hij voldoet aan bovenstaande criteria. Voor melkproducten moet worden aangetoond dat de melk die hiervoor gebruikt wordt 100% weidemelk is
7.19	Gebruik gerecycled materiaal voor omverpakkingen Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt als omverpakking, dienen deze voor minstens 80% uit gerecycled materiaal te bestaan. Wanneer voor de eindverpakking kunststofzakken of -vellen worden gebruikt, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Wanneer gekozen wordt voor biobased materiaal is deze minimeis niet van toepassing. Een omverpakking is gedefinieerd als verpakking van reeds verpakte producten. Verificatie Een monster van de productverpakking moet bij de aanvraag worden verstrekt, samen met een bijbehorende verklaring waarin staat dat aan dit criterium is voldaan.

8. WEBSHOP

Eis	Omschrijving
8.1	De interactie van de webshop met de gebruiker is volledig Nederlandstalig
8.2	Bij gebruik van het useridentificatiesysteem van Opdrachtnemer: De wachtwoordlengte moet bestaan uit 12 karakters met minimaal één hoofdletter en één kleine letter, één Diacritisch teken en/of één Cijfer.
8.3	Bestellers moeten de mogelijkheid hebben om in de webshop de inloggegevens op te vragen of opnieuw aan te maken in het geval ze deze kwijt of vergeten zijn.
8.4	De oplossing van Inschrijver voldoet aan de open standaarden van https://www.forumstandaardisatie.nl/ Hieronder valt ook de digitale toegankelijkheid: https://www.forumstandaardisatie.nl/standaard/digitoegankelijk-en-301-549-met-wcag1121
8.5	De webshop moet zijn voorzien van een web-service die benaderbaar is met alle geaccepteerde HTML5 webbrowsers: • Microsoft Edge • Chrome • Firefox • Safari Bij publicatie van een nieuwe browserversie wordt deze uiterlijk 3 maanden na de publicatie door Opdrachtnemer ondersteund in het web portaal.
8.6	Nieuw: De inlog moet voldoen aan Multifactor Authenticatie (bijvoorbeeld via Azure AD).
8.7	De webshop is naast een reguliere desktopcomputer ook op een tablet of mobiele telefoon toegankelijk (i.e. mobile friendly of responsive)
8.8	De applicatie mag geen additionele software op de werkplek van de gebruiker nodig hebben, behalve een browser. Het is een volledig web-based applicatie.

Eis	Omschrijving
8.9	De applicatie mag voor een correcte werking niet afhankelijk zijn van de hardware- en software-beveiliging op de werkplek van de gebruiker.
8.10	De Opdrachtnemer van de applicatie moet de gebruiker ondersteunen door middel van Nederlandstalige gebruikershandleidingen.
8.11	Opdrachtnemer kan de fysieke locatie/geografie van de opgeslagen gegevens van opdrachtgever aantonen. (Opslag van persoonlijke identificeerbare informatie moet voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming.)
8.12	Opdrachtnemer heeft gangbare beveiligingsmaatregelen getroffen om applicaties en netwerken te beschermen
8.13	De inlognamen en wachtwoorden mogen door Opdrachtnemer niet als clear text worden opgeslagen
8.14	Bij gebruik van het useridentificatiesysteem van Opdrachtnemer: Het moet voor de Opdrachtgever mogelijk zijn om restricties op te geven voor de mailadressen. Hiermee wordt bedoeld dat de gemeente kan aangeven met welk 'soort' mailadressen een account kan worden aangemaakt.
8.15	De toegang tot de webshop wordt automatisch geblokkeerd na vijf foutieve inlogpogingen.
8.16	Toegang tot de webshop via een Internet Browser vindt versleuteld plaats ("https") met TLS1.2 of hoger. Toegang tot de webshop via een Internet Browser vindt versleuteld plaats ("https") met TLS1.2 of hoger. Vanaf 2024 TLS1.3.
8.17	De webshop bevat geen bekende kwetsbaarheid van de OWASP top 10 2017 (of recentere versie). De webshop bevat geen bekende kwetsbaarheid van de OWASP top 10 2017 (of recentere versie).
8.18	De architectuur van de dienst bevat een scheiding tussen: • gebruikersschermen, technische interfaces en web services; • proceslogica en informatieverwerking; • gegevensopslag en databases. Tussen deze onderdelen zijn beveiligingsmaatregelen geïmplementeerd waarmee oneigenlijk gebruik wordt voorkomen.
8.19	Opdrachtnemer zoekt periodiek naar kwetsbaarheden binnen de applicaties en netwerken en is in staat om tijdig deze kwetsbaarheden te verhelpen
8.20	Opdrachtnemer informeert de gemeente en de Autoriteit persoonsgegevens wanneer de beveiligingsmaatregelen voor het systeem zijn gecompromitteerd, waarbij informatie van opdrachtgever is ingezien, gekopieerd, gestolen, beschadigd of verwijderd.

Eis	Omschrijving
8.21	Opdrachtnemer heeft beleid, procedures en processen ten aanzien van Business Continuity en Disaster Recovery geïmplementeerd, zodat de gevolgen van een mogelijk incident worden geminimaliseerd en goed naar de gemeente kunnen worden gecommuniceerd. Met andere woorden; Opdrachtnemer heeft een plan om ervoor te zorgen dat bedrijfsprocessen kunnen doorgaan in geval van nood of rampspoed. Zulke noodsituaties of rampen kunnen een brand of een ander geval omvatten waarbij zaken niet kunnen plaatsvinden onder normale omstandigheden.
8.22	Opdrachtnemer garandeert een uptime van 99% per maand. Een downtime mag maximaal 48 uur duren.

9. FACTURERING & BETALING

Eis	Omschrijving
9.1	Facturen dienen gemaild te worden naar digitalefacturen@katwijk.nl t.a.v. Facilitaire Zaken.
9.2	Een getekende aflever bon door Opdrachtgever wordt bij de factuur digitaal geleverd.
9.3	Facturering geschiedt vanuit 1 kantooradres met op elke factuur vermelding van de (wettelijk) vereiste gegevens waaronder het KvK nr. en het IBAN Bankrekeningnummer van de leverancier.
9.4	De factuur bevat minimaal de volgende gegevens: • Bestel- en/ of leverdatum. • Verplichtingsnummer. • Aantal en benaming van de geleverde zaken per datum (specificatie op productniveau). • Netto stuksprijs. • Totaalprijs. • Btw-percentage. Om het aantal facturen terug te dringen wil de gemeente Katwijk maximaal één (verzamel) factuur per maand ontvangen. Leverancier dient er rekening mee te houden dat, indien een onderzoek naar de juistheid van factureren door een accountants- of auditdienst wordt ingesteld, onrechtmatigheden die tijdens het onderzoek worden geconstateerd zullen worden verrekend. Kosten van het onderzoek zijn in dat geval voor rekening van Opdrachtnemer.
9.5	Mocht de nettoprijs van het alternatieve artikel lager zijn dan de nettoprijs van het bestelde artikel dan wordt de nettoprijs van het alternatieve artikel in rekening gebracht.
9.6	Mocht de nettoprijs van het alternatieve artikel hoger zijn dan de nettoprijs van het bestelde artikel dan wordt de nettoprijs van het oorspronkelijk bestelde artikel in rekening gebracht.
9.7	Jaarlijkse indexering is mogelijk op basis van het prijsindexcijfer, zoals genoemd in de Raamovereenkomst, voor het eerst met ingang van 1 januari 2025.
9.8	Wijzigingen van de prijs vinden nooit met terugwerkende kracht plaats.