

Bijlage 6 Programma van Eisen

Behorende bij het Beschrijvend document "Levensmiddelen (food en non-food)" met kenmerk 2023.00784.

Door in te schrijven conformeert de Inschrijver zich aan het programma van eisen. Elke inschrijving moet voldoen aan alle eisen.

A1. Algemene eisen m.b.t. levering (kwaliteit)

Eis	Omschrijving
A1.1	Logistiek bestelproces Bestellingen: -Digitaal: Digitaal portaal (webshop) met een up-to-date assortiment; -Telefonisch: klantcontactcentrum of gelijkwaardig om telefonisch bestellingen te plaatsen; -E-mail: gekoppeld aan digitaal portaal en contactpersoon Opdrachtnemer;
A1.2	Wijzigingen/retourzending bestellingen -Wijzigingen mogelijkheid via webshop (tot 24 uur voor levering); -Niet leverbare producten: Opdrachtnemer biedt standaard een alternatief aan; indien nodig behoudt Opdrachtgever zich het recht om in deze situaties te bestellen bij een andere Opdrachtnemer; -Retourzendingen binnen 2 werkdagen na melding bij verkeerd of onjuist geplaatste bestelling(en) of –indien van toepassing- direct bij de eerstvolgende levering; -Emballage, als zijnde onderdeel van een retourzending, wordt door Opdrachtnemer kosteloos ingenomen en getransporteerd; -Handlings- en/of transportkosten voor onjuist geleverde artikelen zijn geheel voor de rekening van Opdrachtnemer.
A1.3	Ordervpakking Opdrachtnemer draagt zorg voor een deugdelijke (duurzame) verpakking, voorzien van een pakbon. Opdrachtnemer waarborgt dat in de verpakkingen geen gebruik wordt gemaakt van schadelijke componenten in drukinkten, lakken en kleurstoffen. De pakbon is duidelijk zichtbaar aangebracht op: -kleinere zendingen -> op de verpakking/colli; -grote(re) zendingen: aanwezig bij aflevering (door transporteur). Producten/leveringen behoren vanuit hygiëneaspecten per productgroep gesorteerd te zijn in goedgekeurde bakken (HACCP of gelijkwaardig). Let wel: per productgroep aparte bakken. Zendingen/leveringen, die anders zijn verpakt dan is overeengekomen worden door Opdrachtgever gerapporteerd aan Opdrachtnemer en is tevens onderdeel van de Prestatie Meting.
A1.4	Bestellijsten – inrichting en controle producten Opdrachtnemer vermeldt minimaal per levering op de pakbon: -afleveradres; -bestelnummer Opdrachtgever; -omschrijving artikel(en) als zijnde een verzamelstaat; -aantallen / eenheden per verpakking; -prijs product(en); per eenheid / per aantal / totaalprijs levering; -sub-Opdrachtnemer, indien van toepassing; -deel-leveringen, indien van toepassing de omschrijving/aantallen na te leveren producten. Eventuele klachten op basis van kwaliteit, gebreken, breuk en/of beschadigingen, vershouddatum (THT) worden binnen 24 uur in behandeling genomen.

	De controle van de geleverde producten wordt uitgevoerd door de aangewezen personen van Opdrachtgever, die tevens de pakbon bij levering zal aftekenen voor ontvangst.
A1.5	Tijdstippen en locatie leveringen Opdrachtnemer is uitstekend in staat om leveringen op werkdagen (maandag t/m vrijdag) binnen 8 uur te verwerken met dien verstande dat de bestelling daags ervoor voor 12.00 uur is geplaatst op de webshop of telefonisch en de volgende werkdag in de ochtend wordt geleverd. Daarbij geldt dat bij onvolkomenheden nog dezelfde dag van plaatsing bestelling contact wordt opgenomen met Opdrachtgever. De afgifte van de leveringen vindt standaard plaats op het hoofdkantoor van Opdrachtgever, Maasboulevard 123 te Rotterdam, tenzij anders vermeld. Aflevertijden zijn op werkdagen (maandag t/m vrijdag) standaard tussen 07.30 – 09.00 uur, tenzij anders wordt overeengekomen.
A1.6	Bewaarmethode / bewaartermijn leveringen Opdrachtnemer geeft bij leveringen standaard de bewaarmethode aan; bij voorkeur op de verpakking of een verwijzing naar het gegeven advies op het product zelf. Voor diepvriesproducten en groenten/fruit wordt voor de daadwerkelijke bereiding ervan een extra controle uitgevoerd door Opdrachtgever. Mocht er sprake zijn van (verborgen) gebreken, dan zorgdraagt Opdrachtnemer ervoor dat deze worden vervangen zonder dat hiervoor extra kosten in rekening worden gebracht.
A1.7	Productinformatie, acties en thema's Opdrachtnemer is immer bereid om aanvullende informatie te verstrekken aangaande het product v.w.b. de productspecificaties alsook de samenstelling ervan (ingrediënten, allergieën etc.) als ook de bereidingswijze ervan (module webshop). Evenzo stelt Opdrachtgever dat de verpakkingen van de producten zijn voorzien in de Nederlandse taal. Van Inschrijver wordt verwacht creatief te zijn met de invulling van acties- en thema's, mogelijk vanuit seizoengebonden producten, en hiervoor Opdrachtgever tijdig te informeren.
A1.8	Minimale afname bestelgrootte Opdrachtnemer is gehouden aan de raamovereenkomst, zonder enige bestelverplichting. Derhalve is er nimmer sprake van een minimale bestelgrootte (of ordergrootte).
A1.9	Eisen transport – vervoer i.c.m. de productsoorten Uitgangspunt is dat het transport/vervoer van de bestellingen plaatsvindt in schone, goed onderhouden (hygiënisch) voertuigen/transportmiddelen, waarbij geldt dat Opdrachtnemer eveneens beschikt over geconditioneerde, koel- en vriesvoorzieningen in de transportmiddelen als dit noodzakelijk wordt geacht. Opdrachtnemer waarborgt de afleveringstemperaturen bij transporten van diverse producten, gesteld in de voorschriften HACCP (of gelijkwaardig). Indien gevraagd is Opdrachtnemer in staat om hiervan registraties en/of certificaten aan te reiken.
A1.10	Duurzaam/biologisch voedsel Opdrachtnemer beschikt over een uitgebreid voedselaanbod, volgens de begrippen duurzaam/biologisch en conform de van toepassing zijnde wet- en regelgeving, alsook keurmerken voor die bewuste producten, uitstekend geschikt voor kant-en-klare maaltijden, halffabricaten of voor de samenstelling van speciale dag- en weekmenu's. Bijzondere aandacht genieten de producten seizoensgebonden, regionaal verkrijgbaar, plantaardige eiwitten, vegetarische alternatieven en vleesvervangers.

A2. Eisen m.b.t. Personeel

Eis	Omschrijving
A2.1	Instructie en communicatie Opdrachtgever zal bij aanvang van de levering instructie geven aan de in te zetten medewerkers van Opdrachtnemer omtrent de (af te) leveren producten, de logistieke methodiek en contactpersonen Opdrachtgever.
A2.2	Nederlandse taal De voertaal is Nederlands; het in te zetten personeel dient de Nederlandse taal te beheersen in woord en geschrift.

A3. Eisen m.b.t. Communicatie

Eis	Omschrijving
A3.1	Iedere vorm van communicatie vindt plaats in de Nederlandse taal; mondeling (in persoon en telefonisch) en schriftelijk (digitaal/e-mail).
A3.2	Gewenst is een vast contactpersoon, aangaande onderwerpen en specifieke besprekpunten, die goed op de hoogte is van de onderdelen binnen de contractuele afspraken.
A3.3	Opdrachtnemer levert samen met Opdrachtgever en gerekend vanaf ingangsdatum van het bijbehorende contract z.s.m. een communicatieplan op. Doel ervan is om wederzijdse informatie te beschikken over zowel de productinformatie, de wijze van deze informatiedeling en de doelstellingen ten behoeve van de specifieke productgroep 'duurzame voeding', als ook aanpassingen binnen het assortiment en onder andere ook over innovatieve onderwerpen.
A3.4	Communicatie in digitale vorm heeft betrekking op de wijze van: het plaatsen van bestellingen via de webshop of gelijksoortige digitale levering.
A3.5	Communicatie als serviceverlening betreft het digitaal verstrekken van methodieken, bereidingswijzen gerechten/recepten.
A3.6	Communicatie vindt te allen tijde (digitaal) en per ommekeer plaats bij mogelijke wijzigingen, veranderingen, niet uitvoerbare opdrachten/leveringen of overige ad hoc ontstane situaties waarvan Opdrachtgever mogelijk hinder en/of ongemakken ondervindt.
A3.7	Periodiek (kwartaalbesprekingen) en in situaties van ad hoc overleg, in principe ten kantore van Opdrachtgever, tenzij anders wordt overeengekomen. Kosten voor deze overleggen mogen niet additioneel in rekening gebracht worden en zijn integraal meegenomen in de prijsstelling.

A4. Eisen m.b.t. opstart en contractmanagement

Eis	Omschrijving
A4.1	Implementatiefase Opdrachtnemer zal na gunning in overleg met de contractbeheerder/contactpersoon van Opdrachtgever afspraken maken over o.a. de volgende zaken: - Plan van Aanpak m.b.t. implementatiefase; - Inschrijver garandeert dat direct vanaf ingangsdatum van de overeenkomst de overeengekomen service en levering georganiseerd is; - Inhoudelijke uitvoering van KPI's, zoals gesteld in het contract; - Wijze van verlenen toegang en naleving huisregels Opdrachtgever, waarbij Opdrachtnemer is gehouden aan de gegeven instructies van Opdrachtgever.
A4.2	Aanleveren rapportages Per half jaar levert Opdrachtnemer in digitale vorm managementinformatie aan, doch uiterlijk 10 werkdagen na verstrijken van het betreffende kwartaal/tijdvak. De rapportages bevatten minimaal deze parameters: -Gerealiseerde omzet, onderverdeeld in het (kern)assortiment en de productgroepen; -Aantal gedane bestellingen; -Ordergrootte; -Excessen in overeengekomen levertijden (niet kunnen leveren binnen gestelde termijn);

	-Retourverwerkingen; -Alternatieve producten (% bij gelijksoortige/vervangende producten); -Indien mogelijk: grafieken per productsoort (of gelijkwaardige diagrammen); -Bijzonderheden per categorie (verkeerd besteld/geleverd artikel, schade, gebreken etc) -Inkoopvolume producten met duurzaamheidskenmerk(en).
A4.3.	Eisen facturatie Facturatie vindt in principe maandelijks plaats. De inrichting van de facturen wordt besproken tijdens de implementatiefase en bestaat minimaal uit: -verplichte vermelding op factuur van bestelnummer Opdrachtgever; -gespecificeerde productgroepen; -bedrag per order/regel; -Totaalbedrag van de factuur; -Gelijk/overeenkomstig pakbonnen; -<u>Netto prijzen</u>, incl. BTW (hoog/laag tarief); -Kortingspercentage wordt verrekend in de factuur en is zichtbaar; -Wijze indienen facturen: digitaal en in pdf-formaat (format wordt aangereikt tijdens implementatiefase); -Opdrachtgever zal de factuur binnen 30 dagen voldoen, mits de factuur voldoet aan de gestelde eisen.
A5.4	E-facturatie Het hoogheemraadschap is overgestapt op e-facturatie. Dit betekent dat u uw facturen elektronisch naar ons kunt verzenden via het Peppol-netwerk. Kunt u al e-facturen verzenden? Wij zijn bereikbaar op: NL:OINO: 00000001813648762000 KvK: 52213463. Op onze site vindt u informatie hoe u een e-factuur kunt versturen. e-facturatie (schielandendekrimpenerwaard.nl)