

BIJLAGE 4 Programma van Eisen

Nr.	Algemeen
1.	Opdrachtnemer houdt Gemeente Lelystad gedurende de looptijd van raamovereenkomst op de hoogte over nieuwe en/of andere versies van overeengekomen producten.
2.	Gemeente Lelystad is niet verplicht om nieuwe of andere versies van overeengekomen producten af te nemen. Wijzigingen van de producten vinden alleen plaats in overeenstemming en na kennisgeving.
3.	De opdrachtnemer werkt conform de geldende HACCP-regels, c.q. de bestaande en wettelijke normeringen betreffende hygiëne en voedselveiligheid.
4.	Gemeente Lelystad mag de logboeken m.b.t. temperatuur van producten tijdens vervoer en opslag te allen tijde inzien.
5.	Gemeente Lelystad mag te allen tijde bij aflevering temperatuur, houdbaarheidsdatum, kwaliteit, breuk, manco, aantallen en verpakking controleren.
6.	Wanneer producten niet in afgesproken staat geleverd zijn, producten niet geleverd zijn (manco) of foutief geleverd zijn, wordt de opdrachtnemer voor 12:00 de volgende dag op de hoogte gebracht. Bij het niet voldoen aan de kwaliteitseisen mag Gemeente Lelystad de producten afkeuren en zal opdrachtnemer deze producten kosteloos terug nemen en vervangen of opnieuw leveren op uiterlijk de eerstvolgende leverdag.
7.	Duidelijke vermelding THT-datum en bewaarcondities op alle producten van toepassing
Assortiment algemeen	
8.	De opdrachtnemer dient tenminste de producten zoals vermeld in Bijlage 3 Prijzenblad te kunnen leveren, en garandeert dat deze producten leverbaar zijn. Als blijkt dat, in uitzonderlijke situaties, een artikel niet meer leverbaar is, kan in overleg tussen Gemeente Lelystad en opdrachtnemer een alternatief product worden geselecteerd.
9.	Indien de opdrachtnemer de door Gemeente Lelystad gewenste producten niet kan leveren, staat het Gemeente Lelystad vrij om gedurende de leveringsperiode deze producten elders af te nemen.
10.	De opdrachtnemer dient bereid te zijn – indien Gemeente Lelystad producten vraagt die de Inschrijver niet in zijn standaardassortiment heeft - deze in zijn assortiment op te nemen.
11.	Gemeente Lelystad wil aangepaste producten kunnen bestellen voor o.a. mensen uit verschillende culturen en voor mensen met speciale diëten/dieetwensen. (halal)
12.	Versproducten dienen te voldoen aan A1 kwaliteit.
13.	Voor alle producten (ook alternatieven) geldt dat deze dienen te voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen dat verwerking geen negatieve invloed op bestaande productieprocessen zal hebben. Hierbij valt te denken aan kwaliteitsaspecten zoals o.a. uitlekgewicht, voedingswaardedeclaratie, kooktijd, voorbereidings-/verwerkingstijd.
Assortiment specifiek	
14.	<u>Zuivel</u> Vruchtenyoghurt, kaas en vleeswaren • Koelvers; • Minimaal 5 dagen na levering houdbaar; • Huismerk; • Niet genetisch gemanipuleerd;

	- Inhoud minimaal 1L. Melk - Houdbare melk; - Minimaal halfjaar THT-datum na levering; - Huismerk; - Niet genetisch gemanipuleerd; - Inhoud minimaal 1L;
15.	Kaas en vleeswaren - Koelvers; - Minimaal 5 dagen na levering houdbaar; - Huismerk; - Niet genetisch gemanipuleerd; - Vleeswaren extra ook halal assortiment; - Inhoud minimaal 300gr.
16.	<u>Drinken</u> Sappen: - Grootverpakking van minimaal 1,5 lt; - Houdbaar buiten koelkast; - Minimaal halfjaar THT-datum na levering; - Huismerk; - Niet genetisch gemanipuleerd; Frisdrank: - Grootverpakking van minimaal 1,5 lt; - Houdbaar buiten koelkast; - Minimaal halfjaar THT-datum na levering; - Huismerk; - Niet genetisch gemanipuleerd.
17.	<u>Kruidenierswaren</u> Broodbeleg: - Houdbaar buiten koelkast; - Scherpe prijs; - Minimaal halfjaar THT-datum na levering; - Huismerk; - Niet genetisch gemanipuleerd. Overige DKW - Minimaal halfjaar THT-datum na levering; - Huismerk; - Niet genetisch gemanipuleerd.
18.	Drogisterijartikelen: - Minimaal halfjaar THT-datum na levering; - Huismerk; - Shampoo, deodorant, douchgel zowel voor man als vrouw.
	Bestellen
19.	Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de raamovereenkomst een kosteloos Elektronisch bestelsysteem aan te bieden met de volgende mogelijkheden: - Webbased, 24/7 bereikbaar; - Nederlandse taal;

	• Alle producten zijn voorzien van specificaties en informatie; • Helpdesk is telefonisch bereikbaar van 08:00 – 17:00 uur gedurende week- en weekenddagen; • Enkel toegankelijk voor geautoriseerde gebruikers (welke nader worden bepaald na gunning) met een persoonlijk wachtwoord; • Overzicht van alle bestellingen die geplaatst zijn; • Bevestigingsmail van geplaatste bestellingen; • Het is mogelijk om bestellijsten te creëren; • Bij bestelling meteen duidelijkheid over voorraad, mits een product niet leverbaar zijn.
20.	Het bestelsysteem voldoet aan alle door Gemeente Lelystad gestelde eisen en is te gebruiken door meerdere medewerkers al dan niet gelijktijdig.
21.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up-to-date zijn van het assortiment binnen de afspraken. Gegevens dienen geautomatiseerd aangeleverd te worden in een artikelenbestand.
22.	De opdrachtnemer geeft per bestelling de bestelde producten, de locatie, de datum, de kosten, de naam van de besteller weer.
23.	De opdrachtnemer is verplicht om het bestelproces te optimaliseren en dit te bespreken tijdens het accountmanagementgesprek.
24.	Buiten de reguliere bestelmethode kan Gemeente Lelystad ook bij uitzondering bestellen via de telefoon. Hierop volgt altijd de gebruikelijke bestelorder. Opdrachtnemer dient te zorgen dat de telefonische bestelling wordt verwerkt in het bestelsysteem, en ook naar Gemeente Lelystad wordt bevestigd en tevens een dubbele bestelling uitsluit.
25.	De opdrachtnemer zal per direct na het plaatsten van de bestelling, deze digitaal bevestigen.
26.	Gemeente Lelystad heeft het recht om elders te bestellen in de navolgende omstandigheden: • Indien het bestelde product, de bestelde eenheid of de bestelde hoeveelheid niet geleverd kan worden en Gemeente Lelystad niet instemt met het aangeboden alternatief; • Indien het bestelde product niet op tijd geleverd kan worden; • Indien de producten niet voldoen aan de voorgeschreven hygiënevoorschriften en/of kwaliteitseisen
27.	Bestelsysteem kan via een barcode in het voorraadhok zelf met de daarvoor geschikte App. Opdrachtnemer zorgt dat dit op locatie beschikbaar en werkend is.
	Leveren
28.	De Opdrachtnemer is in staat het totale assortiment te leveren op Locatie Kofschip 1 te Lelystad.
29.	De opdrachtnemer zorgt voor minimaal 3 levermomenten gedurende de week.
30.	Een bestelling kan tot 23:59 <u>22:00</u> de dag ervoor nog gewijzigd/doorgegeven worden.
31.	Tijden van levering liggen tussen 16:00 en 18:00.
32.	Opdrachtnemer mag de retournering van afgekeurde of verkeerd geleverde producten niet in rekening brengen.
33.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voldoen van zijn onderaannemers aan wettelijke vereisten en het gestelde in de overeenkomst.

34.	Gemeente Lelystad is niet verplicht een gestelde hoeveelheid af te nemen i.v.m. met fluctuerend aantal bewoners.
35.	De producten dienen gesorteerd en overzichtelijk aangeleverd worden door opdrachtnemer.
Facturatie	
36.	Facturatie wordt maandelijks achteraf door opdrachtnemer uitgevoerd. De factuur (digitaal) moet uiterlijk 15 dagen na afloop van elke maand door de opdrachtgever ontvangen zijn. (zenden naar: crediteuren@lelystad.nl). Standaard in PDF formaat en op verzoek van de Opdrachtgever ook in XMLS format.
37.	De elektronische facturen dienen te voldoen aan onderstaande eisen: • Wet- en regelgeving • De factuur wordt aangeleverd in PDF formaat (A4 formaat) • De factuur wordt aangeleverd op het daartoe aangegeven e-mailadres van de Opdrachtgever. • Op de factuur is de naam van de opdrachtgever en het juiste factuuradres opgenomen • Op de factuur dient te zijn aangegeven dat deze is aangeleverd als PDF bestand. Op de factuur dient het verplichtingnummer van de opdracht (wordt door Opdrachtgever na definitieve gunning verstrekt d.m.v. een opdrachtbrief) te zijn vermeld.
38.	De betaling door opdrachtgever van niet betwiste en administratief correcte facturen vindt plaats binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur.
Nr. Commercie	
39.	Opdrachtgever kan zonder restricties gebruik maken van de aangeboden acties/aanbiedingen en wordt hier tijdig via de webshop/portal van opdrachtnemer van op de hoogte gesteld.
40.	Opdrachtnemer hanteert een dynamisch prijsstelsel, zoals omschreven in sub paragraaf 5.1.4. Opdrachtnemer mag maximaal 1x per half jaar de prijzen indexeren. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever elke halfjaar over de aankomende prijsindexaties via de mail.
41.	De prijsmutaties is gemaximeerd op 20% per contractjaar, per artikel. Als de prijsmutaties hoger is dan 20% is opdrachtgever gerechtigd de producten af te nemen bij een derde. Opdrachtnemer onderbouwd te allen tijde de voorgestelde prijsmutatie en overlegt desgevraagd bewijslast aan.
42.	Prijzen zijn marktconform. Wanneer opdrachtgever van mening is dat de gehanteerde prijzen niet marktconform zijn, zal opdrachtgever opdrachtnemer hier proactief over informeren en een toelichting geven. In het geval dat er niet tot een oplossing wordt gekomen, behoudt opdrachtgever zich het recht voor om de onderhavige artikelen bij een derde te betrekken.
43.	Op het Prijzenblad (tabblad Voorblad, regel 3) geeft opdrachtnemer de jaarlijkse korting op. Het gaat hier om een korting per jaar. Opdrachtnemer kan deze korting op twee (2) manieren uitkeren:

	1. De korting wordt berekend per kalenderjaar. Opdrachtnemer keert jaarlijks, in het eerste halfjaar, vooraf de korting uit; 2. De korting wordt berekend per contractjaar. Opdrachtnemer is verplicht een jaarkorting op te geven op het Prijzenblad.
Nr.	MVO/Duurzaamheid
44.	De bij de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen voldoen aan de Euro6-norm (lichte voertuigen tot 3.500 kg) of Euro VI-norm (zware voertuigen vanaf 3.500 kg). Indien opdrachtnemer gedurende de contractperiode de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen vervangt of voertuigen inzet aanvullend op het al bestaande wagenpark, voldoen deze voertuigen ook aan dit criterium.
45.	Opdrachtnemer vangt de dienstverlening aan vanaf de dichtstbijzijnde vestiging om het aantal vervoerbewegingen te reduceren en de milieubelasting zoveel mogelijk te beperken.
46.	Opdrachtnemer investeert jaarlijks 5% van de aanneemsom (alle gefactureerde opdrachten in één jaar m.u.v. meerwerk) in Social return.
	Inschrijver maakt zo weinig mogelijk gebruik van overbodig plastic.
Nr.	Rapportage, overlegstructuur en bereikbaarheid
47.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de registratie van de hoeveelheden geleverde producten. Voor de evaluatie van totale dienstverlening zal opdrachtnemer tenminste vier (4) maal per jaar, en extra op verzoek, een digitale managementrapportage (totaaloverzicht) overhandigen aan de contactpersoon van opdrachtgever. In de managementrapportage zal minimaal de volgende informatie worden weergegeven: • locaties (verzameld); • invulling SROI door Inschrijver; • overzicht van de locaties die bestellingen hebben geplaatst onder de € 500,- • afname producten; • eventuele klachten en de opvolging hiervan; • kosten in Euro's' en excl. BTW en incl. BTW; • verstrekte omzetbonus; • manco's, ook ten aanzien van THT- en TGT-data.
48.	Opdrachtnemer stelt één aanspreekpunt ter beschikking voor het accountmanagement. Per kwartaal bespreken partijen de voortgang en ontwikkeling van de raamovereenkomst.
49.	Klachten worden rechtstreeks tussen opdrachtgever en opdrachtnemer schriftelijk geregeld en vastgelegd.