

Biilage 1: Programma van Eisen

Door voor deze offerteaanvraag een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Algemene eisen	
a-e-1	Zolang er geen volledige overeenstemming is bereikt en geen schriftelijke, door beide partijen ondertekende Raamovereenkomst tot stand is gekomen, is er geen sprake van enige gebondenheid van Aventus. In dat geval is er ook geen enkele verplichting tot vergoeding van welke schade of kosten dan ook. Eventuele kosten en/of schade welke (kunnen) ontstaan door het niet gunnen van deze offerteaanvraag (aan Inschrijver) zijn voor risico van Inschrijver.
a-e-2	Opdrachtnemer is akkoord met de volgende ontbindende voorwaarde: indien Opdrachtnemer, door Aventus, via een officiële ingebrekestelling aan te tonen, na opdrachtverlening in de praktijk niet voldoet aan de gestelde eisen en er sprake is van wanprestatie, dan kan de door Aventus verleende Raamovereenkomst worden ontbonden.
a-e-3	Opdrachtnemer garandeert dat alle geleverde producten beschikken over de eigenschappen die zijn toegezegd, ze zijn van A-kwaliteit of B-kwaliteit - eigen huismerk en voldoen aan de E.G. Normering.
a-e-4	De offerte uitvraag is gebaseerd op de huidige aantallen van Aventus zoals in dit document genoemd. De genoemde aantallen zijn geen afnamegarantie. De afgesproken condities voortkomend uit deze tender worden niet aangepast bij afname wijzigingen. Alle aangeboden prijzen en kosten zijn vermeld in Euro's, <u>inclusief BTW</u> en gespecificeerd zoals gevraagd in de offerte uitvraag/ programma van eisen en calculatieblad.
a-e-5	Opdrachtnemer voldoet aan het warenwetbesluit Bereiding en Behandeling van Levensmiddelen (WB BBL) en de hierin opgenomen regeling Levensmiddelen Hygiëne artikel 30 en 31 (H.A.C.C.P.).
a-e-6	Jaarlijks wordt samen met Aventus verbeteringen/optimalisaties in levering en contractmanagement doorgevoerd. Opdrachtnemer neemt hierin het initiatief.
a-e-7	Na gunning wordt met de Opdrachtnemer de Service Level Agreement definitief gemaakt, waarin een voor Aventus passende malus is opgenomen. De malus moet realistisch en eenvoudig uit te voeren zijn zonder dat er een discussie aan vooraf moet gaan. Tijdens de implementatieperiode wil Aventus de overeengekomen SLA's en KPI's toetsen op hun bruikbaarheid en in overleg met Opdrachtnemer aan passen. De SLA bevat, naast de in dit PvE gestelde zaken ook de facturaties, bestellingen, manco's, afhandeling klachten e.d.
a-e-8	Om te kunnen meten hoe de kwaliteit van de dienstverlening ten behoeve van een locatie in een bepaalde periode is geweest, is het van belang dat goed gebruik wordt gemaakt van een klachtenprocedure. De procedure dient als bijlage bij de SLA te worden toegevoegd Vragen, klachten en calamiteiten kunnen op drie manieren gemeld worden: • Per telefoon • Via het bestelsysteem Alle klachten worden in behandeling genomen en naar tevredenheid van Aventus afgehandeld.
a-e-9	Klachten: U dient aan uw offerte en klachtenprocedure toe te voegen; waar en hoe te melden het volgsysteem en afhandeling hierbinnen.
a-e-10	Tijdens de implementatiefase wordt de Opdrachtnemer beoordeeld op basis van de gemaakte werkafspraken, leveringen, manco's, klachten en het vermogen om klachten te voorkomen en op te lossen. Na de implementatiefase heeft Aventus het recht om binnen 12 maanden na de implementatiefase de Raamovereenkomst te beëindigen en onder te brengen bij de waakvlamcontractant of opnieuw uit te vragen; dit als de Opdrachtnemer niet aan de overeengekomen KPI's uit de SLA voldoet
a-e-11	Bij een exit zal de Opdrachtnemer zonder extra kosten meewerken aan een gefaseerde overgang per locatie naar de nieuwe leverancier. Dit op een zodanige manier dat de omzetting geen negatieve gevolgen zal hebben voor de levering van het gevraagdassortiment. De Opdrachtnemer zal zelf zorgdragen voor het transport van de nog resterende emballage van de locaties van Aventus naar zijn eigen magazijn.
a-e-12	De Opdrachtnemer communiceert in de Nederlandse taal in het relatiebeheer, het bestelproces en rapportages.

a-e-13	De binnendienst van Opdrachtnemer is op werkdagen telefonisch tijdens kantooruren van 07.30 uur tot 17.00 uur bereikbaar voor vragen, klachten en/ of calamiteiten. Voor calamiteiten buiten deze tijden is een storingsnummer bereikbaar.
a-e-14	Opdrachtnemer dient met betrekking tot vertrouwelijke, persoons- en andere gegevens van en over derden uiterst zorgvuldig om te gaan en zich te houden aan de wettelijke regelingen daaromtrent. Opdrachtnemer draagt zorg voor passende organisatorische en technische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen.
a-e-15	Opdrachtnemer draagt zorg voor een gegarandeerde levering van het gevraagde assortiment bij calamiteiten. In dat geval moet Opdrachtnemer zorgen voor alternatieve producten voor dezelfde prijs, waardoor de levering van de producten toch gegarandeerd is.
a-e-16	De bestelgerechtigde medewerkers op de locatie kunnen bij Opdrachtnemer bestellen via de webshopkoppeling met het inkoopstelsel van Opdrachtgever; in uitzonderlijke gevallen per telefoon.
a-e-17	Het Bestek en het Programma van Eisen zijn gebaseerd op de huidige situatie binnen Aventus. De afgesproken condities voortkomend uit deze aanbesteding worden niet aangepast bij afname wijzigingen. Alle door Inschrijver aangeboden kortingen op de assortimentsgroepen, prijzen en overige kosten zijn vermeld in Euro's, inclusief BTW en gespecificeerd zoals gevraagd in het Programma van Eisen en het calculatieblad
a-e-18	Opdrachtnemer zal alle artikelen van de prijslijst in de Webshop voorzien van een netto/netto prijs (=brutoprijs minus de opgeven korting per productgroep).
a-e-19	Calamiteitenregeling Opdrachtnemer draagt zorg voor een gegarandeerde levering van voedingsproducten bij calamiteiten. In geval van tekortkoming in welke aard dan ook zal Opdrachtnemer zorgen voor alternatieve producten, waardoor de levering van voeding gegarandeerd is. Dit zal inhouden dat de leveringsbetrouwbaarheid bij calamiteiten minimaal 75% moet bedragen.
a-e-20	Voor levering van goederen en/of diensten op de locaties van Aventus is een VOG (scholen) vereist. Een VOG mag niet ouder zijn dan 12 maanden.
a-e-21	De medewerkers van Opdrachtnemer houden zich op de terreinen en in de gebouwen aan de navolgende instructies: • Medewerkers dragen herkenbare bedrijfskleding; • Medewerkers spreken bij voorkeur de Nederlandse taal; • Er wordt zoveel als mogelijk afgeleverd door een vaste chauffeur; • Indien een chauffeur wangedrag vertoont, heeft Aventus de mogelijkheid om van chauffeur te wisselen; dit zal in goed overleg met de Opdrachtnemer worden afgestemd; • Medewerkers melden zich bij de balie/receptie; • Medewerkers wachten bij de balie tot ze door de contactpersoon worden opgehaald; • Pakbonnen worden afgetekend om te borgen dat bestellingen worden overgedragen aan besteller/ontvanger; • Eventuele retourgoederen worden genoteerd, meegenomen en gecrediteerd.
Assortiment eisen	
as-e-1	Opdrachtnemer is bereid en in staat om van de assortimentsartikelen meerdere fabrikanten, kwaliteiten en concepten met bijbehorende concurrerende prijsverschillen aan te bieden, waaronder het leveren van regionale streekproducten of het leveren van producten van lokale leveranciers.
as-e-2	Opdrachtnemer is in staat en bereid om Aventus een constante kwaliteit te garanderen van (dag)vers producten. Daar waar de kwaliteit van de (dag)versproducten van Opdrachtnemer niet overeenkomt met de verwachtingen van Aventus, vindt er overleg plaats met Opdrachtnemer, waarna alternatieve oplossingen worden besproken en geboden.
as-e-3	Het plaatsen en muteren van reguliere bestellingen bij Opdrachtnemer kan vijf dagen per week (van maandag t/m vrijdag). Afgesproken leverdagen en bestelmomenten worden in een werkafsprakendocument vastgelegd.
as-e-4	Opdrachtnemer is tevens in staat en bereid om van de assortimentsartikelen meerdere producten (merken) en kwaliteiten met bijbehorende concurrerende prijsverschillen aan te bieden, per artikelgroep bestaande uit: • A-Merken • Huis- of B-merken <i>Een A-merk product heeft een hoge naamsbekendheid, goede reputatie en is toonaangevend qua prijs en kwaliteit van het specifieke goed.</i>
as-e-5	Opdrachtnemer garandeert dat alle geleverde producten beschikken over de eigenschappen die zijn toegezegd, ze zijn van A-kwaliteit of eigen huismerk en voldoen aan de E.G. Normering.

as-e-6	Opdrachtnemer levert verpakking en hoeveelheden conform afspraak, bij afwijkingen wordt Aventus hier binnen 24 uur over geïnformeerd en Opdrachtnemer stelt gelijktijdig alternatieven of oplossingen voor. Eenzijdigheid (van Opdrachtnemer naar Aventus) is niet aan de orde, er vindt een dialoog hierover plaats. Alternatieven dienen acceptabel te zijn voor het proces van Aventus (zowel kwaliteit als financiën)
as-e-7	De temperatuur van gekoelde versproducten en diepvriesproducten voldoen aan de wettelijke normen van de hygiëncode. Producten die niet aan deze norm voldoen worden niet geaccepteerd. In deze situaties levert Opdrachtnemer binnen 2 uur een vervangend, gelijk of gelijkwaardig product.
as-e-8	Voedingsmiddelen worden bij de locaties afgeleverd in overeenstemming met de eisen uit de hygiëncode. Voor 99,5 % wordt voldaan aan deze eisen • Ongeschonden verpakkingen • Juiste houdbaarheidsdatum • Juiste hoeveelheid en verpakkingseenheid • Versheid van de producten Producten die niet aan deze norm voldoen worden niet geaccepteerd. In deze situaties levert Opdrachtnemer binnen 2 uur een vervangend, gelijk of gelijkwaardig product.
as-e-9	De leveringen komen voor 99,5 % overeen met het aantal orderregels. Manco's worden binnen twee uur opgelost en afgeleverd op de betreffende locatie. Leveringen vinden voor 99,5 % plaats op de locatie zoals afgesproken en vastgelegd in een logistiek plan. Hierin staat vermeld binnen welke bloktijd de voedingsmiddelen op de locatie worden afgeleverd. Opdrachtnemer streeft bij de door haar te verrichten leveringen binnen het assortiment „vers en diepvries“ naar een leveringsbetrouwbaarheid van 99,0 % per maand, gemeten over het totale assortiment. Binnen het pakket „droge kruidenierswaren“ (DKW) streeft Leverancier naar een leveringsbetrouwbaarheid van 98% per maand, gemeten over het totale assortiment. Indien Opdrachtnemer gedurende drie of meer opeenvolgende maanden niet voldoet aan de in genoemde Leveringsbetrouwbaarheid en Opdrachtnemer niet binnen één maand na ingebrekestelling alsnog weer aan deze Leveringsbetrouwbaarheid voldoet, zal Opdrachtnemer aan Aventus een vergoeding betalen van € 500,-- (zegge: vijfhonderd euro) voor iedere maand die zij na het verstrijken van deze maand in gebreke blijft aan de Leveringsbetrouwbaarheid te voldoen.
as-e-10	Het assortiment Dagvers en Semi-vers en bestaat minimaal uit de volgende (sub)productgroepen): • Aardappelen, Groente, Fruit; • Vlees, Kip, Wild & Gevogelte; • Vleeswaren, Kaas; • Zuivel; • Salades; • Brood; • Patisserie producten horeca en (banket) bakkerij assortiment. Het assortiment DKW artikelen bestaat minimaal uit de volgende (sub)productgroepen: • Dranken; • Broodbeleg; • Thee en toebehoren; • Suiker; • Soepen, sauzen, bouillons; • Kruiden; • Vetten & oliën. Het assortiment Diepvries bestaat minimaal uit de volgende (sub)productgroepen: • Groenten; • Aardappelen; • Vlees; • Vis; • Snacks. Van bovenstaande assortimenten kan Opdrachtnemer ook Vegetarisch, Halal, Biologische etc. varianten leveren. In Bijlage 5 zijn de verschillende productgroepen verder uitgewerkt.

	Opdrachtnemer rekent tot het assortiment ook een aantal zogenaamde non-food artikelen, denk hierbij aan: • Tissue producten; • Reinigingsproducten zowel huishoudelijk als professioneel; • Huishoudelijke non-food producten; • Koffiebekers; • Handgereedschappen; • Professioneel keuken en bakkerij gereedschap.
as-e-11	Opdrachtnemer is in staat en bereid om, op verzoek van Aventus, voor rundvlees en lamsproducten een officiële Halal-verklaring af te geven, of dit te vermelden in de webshop.
as-e-12	Opdrachtnemer is in staat en bereid om gecertificeerde biologische en duurzame (semi)vers producten te leveren.
as-e-13	Opdrachtnemer is in staat en bereid om gecertificeerde biologische DKW producten te leveren.
as-e-14	Opdrachtnemer is in staat en bereid om (gecertificeerde) biologische en duurzame (diep)vries producten te leveren.
as-e-15	Te gebruiken tot en tenminste houdbaar tot: Hoe lang een product houdbaar is, moet op de verpakking te vinden zijn. Zolang de verpakking niet geopend is, kan het product bewaard worden tot de houdbaarheidsdatum. De verpakkingen kennen 2 soorten houdbaarheidsdata: THT-datum (ten minste houdbaar tot) of een TGT-datum (te gebruiken tot). Een THT-datum staat op lang houdbare producten die niet snel bederven. Dit gaat vrijwel altijd om (droge) kruidenierswaren of diepvriesproducten. Na de THT-datum kan de kwaliteit van het product achteruitgaan. Een TGT-datum staat op zeer bederfelijke producten. Hierbij gaat het altijd om vers (bereide) producten. Voor alle producten geldt dat deze mogen worden gebruikt, verwerkt of gegeven tot de aangegeven datum.
as-e-16	Opdrachtnemer conformeert zich aan de minimale wettelijke houdbaarheidstermijnen per product. De volgende houdbaarheidstermijnen (na levering) kunnen door de Opdrachtnemer worden gegarandeerd: • Dag- en koelvers – 3 dagen • Verse vis en visproducten – 3 dagen • Wild, gevogelte, kip, vlees, vleesproducten – 3 dagen • Vleeswaren en kaas verpakt – 7 dagen • Melk en melkproducten - 5 dagen • Eieren – 10 dagen • Aardappelen, groente en fruit - 3 dagen • Koelvers convenience – 6 dagen • Brood en banket – 1 dag • Boter – 2 weken • Diepvriesproducten – 6 weken • Lang houdbare zuivel - 6 weken • Droge Kruidenierswaren 3 maanden Afspraken t.a.v. houdbaarheid, temperatuur e.d. vaststellen en vastleggen in de af te sluiten SLA. Opdrachtnemer doet hierin een voorstel.
as-e-17	Als een producent een product vanwege kwaliteit- of veiligheidsproblemen terugroept, is er sprake van een recall. De werkwijze van Opdrachtnemer omvat minimaal: • Producent maakt melding van een recall bij Opdrachtnemer; • Opdrachtnemer informeert interne betrokkenen en zet vervolgens acties uit; • Opdrachtnemer informeert de afdeling (bestellers, verantwoordelijken en contractmanager); • Opdrachtnemer overlegt met de producent of de producten worden vernietigd of dat deze teruggestuurd moeten worden naar de producent. Er vindt verrekening plaats met Aventus op basis van het aantal geretourneerde/ vernietigde producten. Afspraken over een recall procedure worden vastgesteld en vastgelegd in een werkafsprakendocument.
as-e-18	Opdrachtnemer is bereid en in staat om desgewenst een lijst samen te stellen van producten die voldoen aan de criteria van het Milieukeur. Het staat voor productie waarbij weinig bestrijdingsmiddelen en kunstmest worden gebruikt. Er wordt zuinig omgegaan met energie en er is aandacht voor dierenwelzijn (bron: www.smk.nl).

as-e-19	Opdrachtnemer conformeert zich aan het meest recente Besluit beheer verpakkingen en papieren karton (bron: www.wetten.overheid.nl/BWBR0018139). Opdrachtnemer zal geen gebruik maken van schadelijke componenten in drukinkten, lakken of kleurstoffen.
as-e-20	Opdrachtnemer zal zorgen dat kunststofverpakkingen altijd zijn voorzien van het kringloop symbool.
as-e-21	Opdrachtnemer borgt en houdt zich in alle gevallen aan de HACCP wetgeving en richtlijnen.
as-e-22	De producten, het (productie)proces en de levering van Opdrachtnemer voldoen aan alle van toepassing zijnde en geldende Europese- en Nederlandse normen en wettelijke regelgeving.
as-e-23	Opdrachtnemer heeft aantoonbaar haar HACCP processen geborgd en draagt zorg voor de dagelijkse gang van zaken hieromtrent.
as-e-24	Opdrachtnemer is bereid en in staat om Aventus (jaarlijks in december) te voorzien van het op dat moment geldende HACCP certificaat inclusief de certificaten van ingezette onderaannemers.
as-e-25	Opdrachtnemer is bereid en in staat om volledige inzage te geven in de resultaten van eventuele productie- en/of laboratoriumcontroles.
as-e-26	Opdrachtnemer is bereid en in staat om steekproefsgewijs controles te laten uitvoeren op het gereede producten en/of de samenstellende delen door een daartoe gecertificeerd STER laboratorium/bedrijf (een laboratorium met een STERLAB-certificaat).
as-e-27	Opdrachtnemer is bereid en in staat om op basis van de geldende hygiënecode met Aventus nadere, specifieke afspraken te maken (bijv. over kiemgetallen van geleverde producten).
as-e-28	Opdrachtnemer is in staat en bereid om alle vers componenten te voorzien van een (geldend) artikelnummer, naam c.q. omschrijving van het artikel en de declaratie, inclusief de kwaliteitsaanduiding (Klasse I-II) of vetklasse(V1-V5).
as-e-29	Opdrachtnemer is bereid en in staat om, op aanvraag en indien daar aanleiding toe is, te rapporteren over het temperatuurverloop tijdens het logistieke proces. Tijdens alle procesgangen wordt de temperatuur gelogd en beheerst. Het aanleveren van dergelijke informatie is niet kostprijs verhogend.

Eisen logistiek	
lo-e-1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gehele logistieke proces vanaf het afleveren van de goederen op het betreffende afleveradres/locatie tot en met het ophalen van de emballages (kralen, rolcontainers e.d.).
lo-e-2	Recall procedure Als een producent een product vanwege kwaliteit- of veiligheidsproblemen terugroept, is er sprake van een recall. De werkwijze van Opdrachtnemer omvat minimaal: • Producent maakt melding van een recall • Opdrachtnemer informeert interne betrokkenen en zet vervolgens acties uit. De Opdrachtnemer overlegt met de producent of de producten worden vernietigd of dat deze teruggestuurd worden naar de producent. Er vindt verrekening plaats met Aventus op basis van het aantal geretourneerde/ vernietigde producten. Afspraken inzake een recall procedure vaststellen en vastleggen in de af te sluiten SLA. Opdrachtnemer doet hierin een voorstel.
lo-e-3	Bestellen voor alle artikelgroepen is mogelijk tot 22.00 uur = m.u.v. van vers brood en rauwkost artikelen deze worden voor 14.00 uur besteld. Verplichting is om 5 dagen per week (maandag tot en met vrijdag) af te leveren op het aangegeven adres (met uitzondering van feestdagen). Dit betreft alle orders, dus ook kleine orders. Het afleveren dient dagelijks te geschieden tussen 07.15 uur tot 08.30 uur. Bloktijden is de tijdsomvang waarin de levering plaatsvindt. Voor Opdrachtnemer is dit op dagelijks (zon- en nationale feestdagen uitgezonderd), in overeenstemming met de locatie gebonden afspraken en altijd in overleg met de verantwoordelijke. Opdrachtnemer heeft, indien noodzakelijk, door middel van een sleutel toegang tot het afleveradres, waardoor levering te allen tijde mogelijk is.
lo-e-4	Het is Aventus toegestaan om de logistieke uitgangspunten gedurende de contractduur te wijzigen. Dit als gevolg van bijvoorbeeld heroverwegingen, organisatiewijzigingen, fusies of de-fusies. Opdrachtnemer is hiermee akkoord en evalueert één keer per half jaar de logistieke uitgangspunten met Aventus per afdeling.
lo-e-5	Als het product niet voorradig/ te leveren is zal hiervoor een voor Aventus alternatief worden aangeboden tegen dezelfde prijscondities. Het alternatief c.q. oplossing dient bij Aventus binnen 24 uur gemeld en geleverd te worden.
lo-e-6	Opdrachtnemer is akkoord met het volgende: Alleen wanneer het openmaken van de verpakking redelijkerwijs niet voorkomen had kunnen worden, mag de zending als zodanig retour gezonden worden, echter alleen na overleg tussen Opdrachtnemer en de besteller.

lo-e-7	Opdrachtnemer is aansprakelijk voor elke schade welke het gevolg is van onjuiste handelingen bij de uitvoering van de leveringen.
lo-e-8	Opdrachtnemer is bereid en in staat om de retourzendingen direct bij de eerstvolgende levering na de melding door u of uw vervoerder vanuit de locatie mee te nemen. Deze artikelen dienen op een separate factuur te worden gecrediteerd.
lo-e-9	Opdrachtnemer is bereid en in staat om producten, waarvan bij ontvangst wordt geconstateerd dat ze foutief en/of beschadigd geleverd zijn, direct mee retour te nemen. Deze artikelen dienen op een separate factuur te worden gecrediteerd.
lo-e-10	Opdrachtnemer draagt ook zorg voor het retour nemen van onjuist geleverde of beschadigde artikelen, mits daarvan op dezelfde werkdag melding bij de klantenservice is gemaakt. Tenzij een gebrek redelijkerwijs niet binnen die tijd is te constateren. De onjuist geleverde of beschadigde artikelen worden door Opdrachtnemer, in overleg, binnen de overeengekomen tijd na melding retourgenomen. Deze artikelen dienen op een separate factuur te worden gecrediteerd.
lo-e-11	Bestelmomenten waardoor spoedbestellingen ontstaan kunnen zijn: • spoed aanvraag • vergeten te bestellen • gebreken in de levering. Bij gebreken in de levering(en) dient in twee uur tijd een nieuw product(en) te worden geleverd. Opdrachtnemer dient binnen de afgesproken tijden (op basis van af te spreken KPI op te nemen in de SLA) op bovenstaande eisen te kunnen reageren. Eventuele spoedbestellingen worden zonder meerkosten toegevoegd.
lo-e-12	Gekoelde producten worden voorzien van een (digitale) lijst van logger van de koelwagen om zo de veiligheid van het vervoer van het product te kunnen garanderen/controleren
lo-e-13	Manco's Heeft de Opdrachtnemer een manco dan moet er binnen 4 uur gereclameerd worden. Op de locatie moet de Opdrachtnemer of zijn personeel altijd controleren of dat alle producten die besteld zijn ook daadwerkelijk geleverd zijn. Dit eventueel aangevuld met een (steekproefsgewijze) HACCP-controle. Als Aventus constateert dat er een manco is wordt contact opgenomen met Klantenservice van de Opdrachtnemer dan kan er na overleg nageleverd worden.
lo-e-14	Nalevering c.q. mancoleveringen dienen binnen 2 uur na melding te zijn afgeleverd indien dit een fout van Opdrachtnemer is. Indien de fout qua foutieve bestelling bij Aventus ligt, dan dient de levering binnen 4 uur geleverd te worden. Naleveringen worden uiterlijk voor 08.00 uur de dag na de oorspronkelijke aflever dag uitgeleverd. In onderling overleg kan hiervan worden afgeweken. Dit geldt ook voor door Opdrachtnemer vergeten te leveren producten uit de orderlijst.
lo-e-15	Opdrachtnemer rekent statiegeld op emballage goederen die vallen onder de zogenaamde CBL-regeling. Het betreft emballage goederen die 'vrij inwisselbaar' zijn in heel Nederland (voorbeeld: petflessen, krat bier, limonadeflessen, blikjes, etc.). Het statiegeld wordt, waar van toepassing, automatisch belast op geleverde producten. Bij het retourneren van de lege emballage wordt het statiegeld gecrediteerd. Dit gebeurt met een aparte maandfactuur. De geleverde emballage wordt altijd automatisch op de pakbon vermeld. Voor de retouremballage schrijft de chauffeur een retour bon uit. Opdrachtnemer is bereid en in staat om de lege emballage en rolcontainers per levering (kosteloos) retour te nemen.
lo-e-16	Opdrachtnemer voorziet elke levering van een corresponderende geleide/pak bon Op de meegeleverde bestelbon/pakbon vermeld Opdrachtnemer ook de emballage. Aantal geleverde en aantal ingenomen kratten dienen te worden vermeld op de pakbon.
lo-e-17	Bij het leveren van meerdere klantnummers per locatie op 1 rolcontainer is het onderscheid dusdanig helder dat het niet mogelijk is bestellingen door elkaar te halen. Bijv. d.m.v. liggende plank met pakbon per bestelling.
lo-e-18	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat bij eventueel pallet gebruik, goederen niet op wegwerppallets worden geleverd. Men maakt gebruik van de standaard pallet maten bij levering van zendingen die groter zijn dan 1 m3. De pallets voldoen aan de "Euro pallet" standaarden, zijn schoon en verkeren in nieuw staat. De goederen op pallets bevinden zich alleen binnen de contouren van het grondoppervlak van de pallets. Goederen worden op de pallet niet hoger gestapeld dan 1,10 meter.
lo-e-19	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat verpakkingen en de belading van rolcontainers, kratten voldoen aan de vigerende Arbo- wetgeving en dat per container, krat de belading dusdanig is dat er sprake is van hanteerbare hoeveelheden.

Eisen prijsstelling	
pr-e-1	Inschrijver wordt gevraagd de prijzen per product voor Aventus aan te geven. Hierbij geeft Aventus de volgende verduidelijking aan: • De kosten per product, inclusief één totaalkosten overzicht. • Per product wordt inzicht gegeven in de prijsopbouw. • De kosten voor spoedbestellingen en extra ritten. • Overige kosten • Indien er in een veld "nvt" staat hoeft Inschrijver hier niets in te vullen. Zie Calculatieblad Bijlage 5.
pr-e-2	De handeling- en/of transportkosten voor onjuist of te laat en manco geleverde artikelen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
pr-e-3	Koppeling met horecamanagementsysteem HORECO is een vereiste. Betreft zowel artikelen als de mogelijkheid tot kostprijsberekeningen
pr-e-4	Opdrachtnemer biedt Aventus de laagste prijsgarantie. Deze garantie houdt in dat Opdrachtnemer over de gehele afname het meest voordelige prijsaanbod garandeert. Voor het kernassortiment gelden vaste kwaltaalprijzen. Minimaal eenmaal per jaar kan door een door Aventus aangewezen onafhankelijke partij een benchmark worden uitgevoerd uit de verschillende productgroepen. Mocht blijken dat producten uit de productgroepen elders goedkoper zijn dan overbrugt Opdrachtnemer, in overleg met de contractmanager van Aventus, het prijsverschil. Dit proces dient opgenomen te worden in de Service Level Agreement. De benchmark zal worden uitgevoerd door een onafhankelijke derde, waarbij op basis van een vergelijkbare situatie bij Aventus de prijzen worden vergeleken.
pr-e-5	Wijzigingen in het assortiment worden minimaal 25 werkdagen, voor de effectuering, schriftelijk kenbaar gemaakt aan de afdeling Inkoop.
pr-e-6	De prijzen voor het kernassortiment staan per kwartaal vast. Halfjaarlijks wordt het kernassortiment opnieuw geijkt om op ca 80% van de afname omzet te komen. Voor het nieuw geijkte kernassortiment gelden vaste kwartaalprijzen.
pr-e-7	Mocht een artikel (uit het kernassortiment) niet meer kunnen worden geleverd of niet meer in het assortiment van de producent te zijn opgenomen, dan mag Opdrachtnemer een alternatief artikel aanbieden. Echter de prijs van het alternatieve artikel mag niet hoger zijn dan de prijs van het originele artikel, mocht de prijs wel hoger zijn dan wordt dit niet geaccepteerd en wordt de prijs van het oorspronkelijke artikel in rekening gebracht.
pr-e-8	Wijzigingen in het kernassortiment dienen te worden besproken met en kunnen na akkoord van Aventus worden doorgevoerd. Wijzigingen in het kernassortiment mogen de vervangende artikelen niet duurder zijn dan de prijzen van de oorspronkelijke prijsstelling.
pr-e-9	De Opdrachtnemer stelt Aventus minimaal drie maanden van tevoren op de hoogte van het in- of uit productie nemen van de aangeboden producten en stelt een passend alternatief voor.
pr-e-10	Als het/de aangeboden product/systeem/apparatuur gedurende de Raamovereenkomst (inclusief eventuele verlengingen) uit productie gaat, biedt de Opdrachtnemer een vervangend product/systeem/apparatuur aan, tegen dezelfde nettoprijs, dat minimaal aan alle eisen en eventuele wensen voldoet zoals omschreven in dit programma van eisen.

Eisen ten aanzien van facturatie	
f-e-1	Opdrachtnemer is bereid en in staat om volgens de gewenste factureringswijze van Aventus te factureren.
f-e-2	Eisen van facturering Aventus: • Duidelijke vermelding dat het om een factuur gaat; • Volledige NAW Aventus. • Volledige NAW-leverancier, incl. telefoon, e-mail en website. • Factuurdatum • Factuurnummer, oplopend en uniek. • PO-nummer (aanlevering door besteller/opdrachtgever van Aventus) • Btw-nummer, als het een intracommunautaire levering is dient ook Aventus BTW nummer vermeld te worden • KvK-nummer • IBAN-leverancier en BIC code van de desbetreffende bank • Betalingscondities conform Aventus standaard / Contract / Order • Omschrijving van de geleverde goederen en/of diensten, met hoeveelheden en prijzen

	• Excl. BTW in euro's • Totaal BTW-bedrag in euro's • Totaal te betalen bedrag in euro's (incl. BTW) Aanlevering facturen Elektronisch via mail vnl. pdf-formaat of via .xml bij Invoice Sharing, niet meer via de post. Opdrachtnemer factureert vanuit één bedrijf, vanuit één bankrekeningnummer. Opdrachtnemer factureert tevens conform de geldende eisen van de Belastingdienst.
f-e-3	Opdrachtnemer factureert per order.
f-e-4	Bij het retourneren van de lege emballage (statiegeld flessen e.d.) wordt het statiegeld gecrediteerd. Dit gebeurt met een separate maandfactuur.

Eisen communicatie en rapportages

r-e-1	Aventus wenst centraal (inkoop) en decentraal (locatie / 2 vakgroepen) per kwartaal voorzien te worden van de volgende rapportages: Verbruiksoverzicht van omzet, per productgroep (op NZI-code), per product, per maand en cumulatief, dit per locatie. Geautoriseerde gebruikers kunnen deze gegevens zelf inzien, dit op elk gewenst tijdstip (via website of bestelsysteem). De rapportages dienen binnen 14 werkdagen nadat het nieuwe kwartaal is ingegaan, te worden aangeleverd en dient tenminste de volgende informatie te bevatten: • Per klantnummer de gerealiseerde (gefactureerde) omzet en afzet (in geld en aantallen) op artikelen en op artikelgroep; • Per klantnummer het aantal bestellingen en de gemiddelde ordergrootte met daarin een splitsing van de bestellingen via het inkoopstelsel en 'losse' bestellingen (buiten het inkoopstelsel om); • De leverbetrouwbaarheid op order- en regel niveau; • Het aantal retour zendingen; • Het aantal manco's; • Geleverde alternatieven; • Marktconformiteitstoets; • Het aantal klachten (inclusief de afhandeling daarvan).																
r-e-2	Opdrachtnemer garandeert dat meldingen-e-mails aan de helpdesk (voor 12.00 uur verzonden), nog dezelfde dag voor 15.30 uur beantwoord worden.																
r-e-3	Opdrachtnemer is bereid en in staat om een klacht van Aventus binnen 1 werkdag tenminste per e-mail te bevestigen en te voorzien van een eerste reactie.																
r-e-4	Communicatie dient plaats te vinden op de volgende niveaus; • Operationeel uitvoerend niveau: dagelijks tussen besteller en in-ontvangst nemer bestelling; • Beheers niveau: overleg tussen coördinatoren van de locatie/vakgroepen en een vaste accountmanager van de Opdrachtnemer ieder kwartaal; • Managementniveau: jaarlijks overleg tussen contractmanager en productspecialist van Aventus en de vaste accountmanager en/of directie van Opdrachtnemer. Voorstel <table><tr><th>Niveau</th><th>Frequentie</th><th>Deelnemers</th><th>Minimale agendapunten</th></tr><tr><td>Operationeel</td><td>1 x per 3 mnd.</td><td>Bestellers per locatie Accountmanager Opdrachtnemer</td><td>Operationele voortgang: Klachtenafhandeling</td></tr><tr><td>Tactisch</td><td>1 x 6 maanden</td><td>Coördinatoren en Accountmanager Opdrachtnemer</td><td>Kwaliteit van leveringen Verloop klachtenafhandeling Kwaliteit van de dienstverlening</td></tr><tr><td>Strategisch</td><td>1 x per jaar</td><td>Directie Opdrachtnemer, Key Accountmanager, Inkoper, contractbeheerder Aventus, productspecialist</td><td>Kwaliteit van de leveringen Beleidszaken Contract Prijzafspraken Ontwikkelingen Evaluatie dienstverlening W.v.t.t.k</td></tr></table>	Niveau	Frequentie	Deelnemers	Minimale agendapunten	Operationeel	1 x per 3 mnd.	Bestellers per locatie Accountmanager Opdrachtnemer	Operationele voortgang: Klachtenafhandeling	Tactisch	1 x 6 maanden	Coördinatoren en Accountmanager Opdrachtnemer	Kwaliteit van leveringen Verloop klachtenafhandeling Kwaliteit van de dienstverlening	Strategisch	1 x per jaar	Directie Opdrachtnemer, Key Accountmanager, Inkoper, contractbeheerder Aventus, productspecialist	Kwaliteit van de leveringen Beleidszaken Contract Prijzafspraken Ontwikkelingen Evaluatie dienstverlening W.v.t.t.k
Niveau	Frequentie	Deelnemers	Minimale agendapunten														
Operationeel	1 x per 3 mnd.	Bestellers per locatie Accountmanager Opdrachtnemer	Operationele voortgang: Klachtenafhandeling														
Tactisch	1 x 6 maanden	Coördinatoren en Accountmanager Opdrachtnemer	Kwaliteit van leveringen Verloop klachtenafhandeling Kwaliteit van de dienstverlening														
Strategisch	1 x per jaar	Directie Opdrachtnemer, Key Accountmanager, Inkoper, contractbeheerder Aventus, productspecialist	Kwaliteit van de leveringen Beleidszaken Contract Prijzafspraken Ontwikkelingen Evaluatie dienstverlening W.v.t.t.k														

Minimale eisen webshop	
w-e-1	Opdrachtnemer zal bij nieuwe afspraken zorgen dat op de webshop de bestellers altijd de juiste prijzen weergegeven krijgen.
w-e-2	Een door Aventus aangewezen student of groep studenten krijgt een eigen account op de webshop Deze student kan wel de actuele prijzen zien, maar de student niet kan bestellen.
w-e-3	Opdrachtnemer maakt twee bestelnummers aan tbv (1)magazijn en (2) brasserie En een Klantnummer zonder bestelmogelijkheid tbv het onderwijs.
w-e-4	De webshop kent altijd de juiste netto prijsafspraken per artikel.
w-e-5	Bevat (management) rapportages
w-e-6	Kent een budget beheer module
w-e-7	Heeft logische en eenvoudige indeling en kent een gemakkelijk te gebruiken zoekfunctie
w-e-8	Heeft chatfunctie tijdens kantoortijden