



Bijlage A1 Programma van Eisen

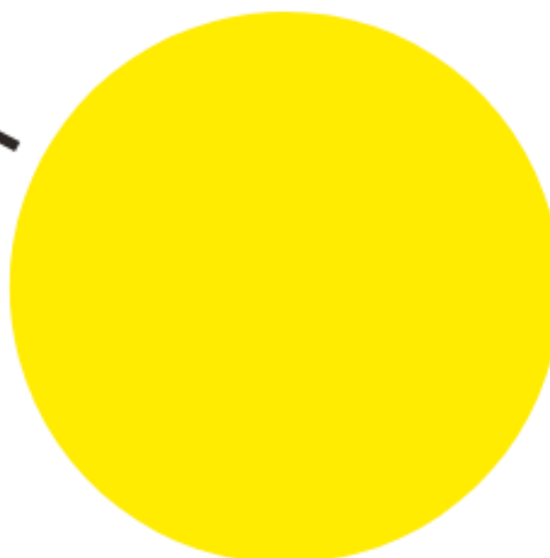
inzake de Europese openbare aanbesteding

‘Horeca Groothandel artikelen’

ten behoeve van

Stichting Centraal Museum

**CENTRAAL
MUSEUM**
UTRECHT



Versie: Definitief
Datum: 29 juli 2024
Kenmerk: 24-1103.RK



Het Centraal Museum stelt onderstaande (minimum)eisen aan de uitvoering van de Opdracht/Nadere opdracht. Opdrachtnemer dient zowel bij Inschrijving als gedurende en na de uitvoering van de Opdracht/Nadere opdracht aan deze eisen te voldoen.

Inschrijver dient middels de in **Bijlage B6** opgenomen conformiteitsverklaring aan te geven dat zijn Inschrijving voldoet aan de hieronder gestelde eisen. Aanbestedende dienst kan de conformiteit van de Inschrijving met onderstaande eisen op elk moment tijdens de Aanbestedingsprocedure, onafhankelijk van de door de Inschrijver verstrekte gegevens, nader onderzoeken.

Eis.	Algemeen
1.	Opdrachtnemer conformeert zich en verklaart te voldoen aan alle eisen en voorwaarden zoals opgenomen in de Aanbestedingsstukken, waaronder doch niet uitsluitend, de Green Key normen als opgenomen in de ' <i>Handleiding Green Key normen Museum 2022 – 2026</i> ' (Bijlage A7 van het Beschrijvend document).
2.	Opdrachtnemer conformeert zich en verklaart te voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving, logistieke regelgeving, de HACCP en de hygiëncode voor voedselverzorging.
3.	Opdrachtnemer verklaart zijn medewerking te verlenen aan door Opdrachtgever aangekondigde en niet aangekondigde steekproefsgewijze hygiënecontroles (audits) die in beginsel op kosten van Opdrachtgever zullen worden uitgevoerd door daartoe gecertificeerde bedrijven.
4.	Inschrijver/Opdrachtnemer verklaart bij het opstellen van zijn Inschrijving rekening te hebben gehouden met de verplichtingen op het gebied van het milieu-, sociaal en arbeidsrecht uit hoofde van het recht van de Europese Unie, nationale recht of collectieve arbeidsovereenkomsten of uit hoofde van de in bijlage X van richtlijn 2014/24/EU vermelde bepalingen van internationaal milieu-, sociaal en arbeidsrecht.
5.	Opdrachtnemer verklaart zich in te spannen om – indien gewenst door Opdrachtgever – een samenwerking met specifieke leveranciers aan te gaan.

Eis.	Assortiment
6.	Opdrachtnemer biedt een breed, diep en exclusief assortiment met biologische en vegan Producten met betrekking tot de volgende productgroepen: • Kruidenierswaren; • Aardappelen, groente en fruit (AGF); • Vlees, wild en gevogelte; • Vis; • Zuivel en vleeswaren; • Brood; • IJs; • Snacks; • Kant en klaar; • Non-alcoholische dranken; • Non-food, onder andere: ○ Disposables; ○ Huishoudelijke – en schoonmaakartikelen; ○ Keukengerei; ○ Servies. Onder 'exclusief' wordt in dit kader verstaan: unieke producten/hoeveelheden die enkel beschikbaar zijn via de groothandelaar.



7.	Zoveel mogelijk te leveren food en non-food artikelen zijn gecertificeerd met een milieukeurmerk en/of zijn fairtrade, recyclebaar, bio-gecertificeerd, energie-efficiënt of streekgebonden.										
8.	Opdrachtnemer is in staat internationale vegan en streetfood producten te leveren, waaronder premium burgers, gourmet hot dogs, Mexican streetfood, American trends en (latin-) American desserts.										
9.	Opdrachtnemer garandeert dat de Producten die noodzakelijk zijn voor de bereiding van de menu's als opgenomen op de menukaarten ten behoeve van het Museumcafé Centraal, het nijntje museumcafé en/of de catering vanuit het Museumcafé Centraal gedurende de periode waarin het betreffende menu wordt aangeboden leverbaar blijven.										
10.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever Schriftelijk binnen vierentwintig (24) uur nadat Opdrachtnemer zelf door de fabrikant is geïnformeerd indien door Opdrachtgever bestelde Producten uit het assortiment worden gehaald. Opdrachtnemer biedt een minimaal gelijkwaardig alternatief.										
11.	Opdrachtnemer levert enkel Producten waarop de minimum of maximum houdbaarheid vermeldt staat. Dit geldt niet voor Producten waarop volgens de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit geen minimale of maximale houdbaarheid vermeld hoeven te worden.										
12.	Producten uit de navolgende productgroepen zijn na aflevering nog minimaal het aantal dagen houdbaar zoals benoemd in onderstaande tabel: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Productgroep</th><th>Minimale aantal dagen houdbaar</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Aardappelen, groente en fruit (AGF)</td><td>Vier (4)*</td></tr> <tr> <td>Vlees, wild en gevogelte</td><td>Vier (4)**</td></tr> <tr> <td>Vis</td><td>Vier (4)***</td></tr> <tr> <td>Zuivel en vleeswaren</td><td>Vier (4)****</td></tr> </tbody> </table> * met uitzondering van gesneden groente, waarvoor een minimale houdbaarheidstermijn geldt van twee (2) dagen bij levering. ** met uitzondering van rosbief, waarvoor een minimale houdbaarheidstermijn geldt van twee (2) dagen bij levering. *** met uitzondering van verse vis, waarvoor een minimale houdbaarheidstermijn geldt van drie (3) dagen bij levering. **** met uitzondering van verse melkproducten, zuiveldesserts en yoghurt, waarvoor een minimale houdbaarheidstermijn geldt van drie (3) dagen bij levering.	Productgroep	Minimale aantal dagen houdbaar	Aardappelen, groente en fruit (AGF)	Vier (4)*	Vlees, wild en gevogelte	Vier (4)**	Vis	Vier (4)***	Zuivel en vleeswaren	Vier (4)****
Productgroep	Minimale aantal dagen houdbaar										
Aardappelen, groente en fruit (AGF)	Vier (4)*										
Vlees, wild en gevogelte	Vier (4)**										
Vis	Vier (4)***										
Zuivel en vleeswaren	Vier (4)****										
13.	De Producten in het assortiment kunnen zowel in grote als in kleine hoeveelheden geleverd worden.										
14.	Producten die geen vaste verpakkingseenheid hebben dienen in elke gewenste hoeveelheid (aantal/gewicht) besteld te kunnen worden.										
15.	Opdrachtnemer is niet gerechtigd zonder Schriftelijke instemming van Opdrachtgever minimaal gelijkwaardige alternatieve Producten te leveren.										

Eis.	Bestellingen
16.	Bestellingen worden online gedaan via de webshop als bedoeld in Eis 53. Spoedbestellingen en verzoeken tot nalevering worden gedaan via de webshop als bedoeld in Eis 53 en/of telefonisch dan wel via SMS/Whatsapp bij de accountmanager. Mocht de webshop niet beschikbaar zijn, dan dienen bestellingen ook telefonisch en/of per SMS/via Whatsapp en/of per-email gedaan te kunnen worden.
17.	Bestellingen moeten tot 17.00 uur door Opdrachtgever kunnen worden gewijzigd en/of geannuleerd.



18.	Opdrachtnemer hanteert geen minimale bestelomvang.
19.	Indien bestelde Producten niet of niet tijdig leverbaar blijken te zijn, neemt Opdrachtnemer binnen twee (2) uur na ontvangst van de bestelling telefonisch en/of per SMS/via Whatsapp contact op met de besteller. Opdrachtnemer biedt een alternatief minimaal gelijkwaardig product aan. Het is aan Opdrachtgever het aangeboden alternatief al dan niet te accepteren. Opdrachtnemer draagt zorg voor aanpassing van de bestelling.
20.	Opdrachtgever is – onverminderd het elders in de Aanbestedingsstukken bepaalde – gerechtigd om een bestelling te plaatsen bij een andere leverancier, indien: • Het gewenste Product niet of niet tijdig leverbaar is en Opdrachtgever niet instemt met het door Opdrachtnemer geboden alternatief, of; • Een afgeleverd Product niet voldoet aan de hygiënevoorschriften.
21.	Opdrachtnemer is in geen enkel geval gerechtigd kosten in rekening te brengen indien Opdrachtgever bestellingen plaatst bij een andere leverancier.

Eis.	Logistiek, aflevering en retour
22.	Aflevering geschiedt franco op de volgende locaties te Utrecht: • Het Museumcafé Centraal, Nicolaaskerkhof 10, 3512 XC; • Het nijntje Museumcafé Centraal, Agnietenstraat 2, 3512 XB; • Het Rietveld Schröderhuis, Prins Hendriklaan 50, 3583 EP; • De bedrijfskantine, Nicolaaskerkhof 10, 3512 XC; • De evenementenlocatie, Nicolaasdwaarsstraat 14, 3512 XH.
23.	Wijzigingen ten aanzien van de afleverlocaties worden binnen twee (2) Werkdagen kosteloos door Opdrachtnemer verwerkt in zijn systemen.
24.	Opdrachtgever verleent Opdrachtnemer toegang tot de afleverlocatie.
25.	Opdrachtnemer <u>garandeert voor elke aflevering gebruik te maken van voertuigen die voldoen aan de door gemeente Utrecht gestelde eisen inzake de zero-emissiezone en maakt voor aflevering zoveel als mogelijk gebruik van elektrische voertuigen voor de aflevering.</u>
26.	Afleveringen, met uitzondering van afleveringen bestemd voor de locatie 'Het Rietveld Schröderhuis', vinden plaats op dinsdag tot en met zaterdag tussen 9.00 uur en 11.00 uur op de locatie als opgenomen in de bestelling
27.	Afleveringen bestemd voor de locatie 'Het Rietveld Schröderhuis', vinden plaats op dinsdag tot en met zaterdag tussen 9.30 uur en 17.00 uur.
28.	Bestellingen gedaan voor 18.00 uur op dinsdag tot en met zaterdag worden de eerstvolgende dag afgeleverd op de locatie als opgenomen in de bestelling.
29.	Bestellingen gedaan voor 18.00 uur op zondag worden de eerstvolgende dinsdag afgeleverd op de locatie als opgenomen in de bestelling.
30.	Spoedbestellingen en naleveringen: • voor 12.00 uur besteld, worden dezelfde dag voor 17.00 uur afgeleverd op de locatie als opgenomen in de bestelling; • na 12.00 uur op dinsdag tot en met zaterdag besteld, worden de volgende dag voor 11.00 uur afgeleverd op de locatie als opgenomen in de bestelling; • na 12.00 uur op zondag besteld, worden de eerstvolgende dinsdag voor 11.00 uur afgeleverd op de locatie als opgenomen in de bestelling. Aan spoedbestellingen en naleveringen zijn geen extra kosten verbonden.
31.	Deelleveringen zijn slechts met voorafgaande Schriftelijke instemming van Opdrachtgever toegestaan.



32.	De voor de aflevering gebruikte rolcontainers en kratten zijn schoon en heel.
33.	De maximale beladingshoogte van voor aflevering gebruikte rolcontainers bedraagt 180 cm.
34.	De voor aflevering gebruikte kratten mogen niet in aanraking komen met vaste grond, de laadvloer van de vrachtwagen, etc.
35.	Versproducten dienen afgedekt te worden afgeleverd.
36.	Verpakte Producten mogen los in de krat worden afgeleverd.
37.	Aflevering geschiedt zodanig dat visuele controle van buitenaf mogelijk is.
38.	Bij aflevering worden de Producten opgeruimd door het Personeel van Opdrachtnemer, conform het gestelde in Bijlage 1.
39.	Bij aflevering worden rolcontainers en kratten direct kosteloos retour genomen, behoudens de rolcontainer gebruikt voor de aflevering op de evenementenlocatie als opgenomen in Eis 22 Deze wordt omgeruild voor de rolcontainer met emballage. Afgeleverde frisdrankkratten dienen in het magazijn te worden opgeruimd conform Eis 38 en worden kosteloos retour genomen als deze met lege frisdrankflessen is klaargezet voor retourname.
40.	Emballage anders dan bedoeld in Eis 39 wordt door Opdrachtnemer bij de eerstvolgende aflevering kosteloos retour genomen.
41.	Statiegeld en andere kosten van rolcontainers, kratten en overige emballage mogen niet aan Opdrachtgever worden doorberekend, behoudens het statiegeld voor de frisdrankkratten.
42.	Bij aflevering is een fysieke pakbon aanwezig met daarin tenminste de navolgende gegevens: • Naam besteller/referentie; • Adres afleverlocatie; • Afleverdatum; • Kostenplaatsnummer; • Per Product: artikelnummer, omschrijving, aantallen, verpakkingseenheid, netto prijs per stuk, toepasselijk btw-tarief; • Totaalbedrag inclusief en exclusief verschuldigde btw; • Eventuele manco's; • Eventuele statiegelden; • Bij deelleveringen: of er wel of niet een nageleverd wordt en zo ja, wanneer de nalevering plaatsvindt en voor zover van toepassing: reeds afgeleverde Producten/ aantallen van Producten.
43.	Opdrachtgever is gerechtigd bij aflevering naast de visuele controle, direct controle uit te voeren op wet- en regelgeving, zoals een controle van de aflevert temperatuur. Eventuele afwijkingen worden direct telefonisch en/of per SMS/via Whatsapp als klacht gemeld bij de klantenservice van Opdrachtnemer en vermeld op de pakbon. Opdrachtgever behoudt zich in geval van afwijkingen het recht voor de gehele afgeleverde bestelling te weigeren. Opdrachtnemer draagt binnen drie (3) uur na melding van de weigering zorg voor een nalevering van de gehele bestelling. Opdrachtnemer neemt de afgekeurde Producten bij de nalevering kosteloos retour.
44.	Na visuele controle van de afgeleverde bestelling dan wel na de controle als bedoeld in Eis 43, wordt de pakbon door zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer ondertekend en geldt deze als vaststelling van het aantal afgeleverde Producten en eventueel ook als vaststelling van het al dan niet voldoen aan wet- en regelgeving als bedoeld in Eis 43.
45.	Opdrachtgever controleert op de dag van aflevering of: • De afgeleverde Producten en hoeveelheid (gewicht en/of aantal) overeenkomen met de gedane bestelling en de pakbon;



	- De kwaliteit van het afgeleverde, waaronder ook de controle op wet- en regelgeving wordt verstaan;; - De THT datum; - De verpakking conform de voorschriften is en of deze schoon en onbeschadigd is; - De aflevering tijdig geleverd is. Afwijkingen worden door Opdrachtgever direct telefonisch en/of per SMS/via Whatsapp als klacht gemeld bij de klantenservice van Opdrachtnemer en niet geaccepteerd.								
46.	Opdrachtnemer neemt verkeerd bestelde en/of onjuist geleverde en/of niet geleverde en/of non-conforme Producten bij de eerstvolgende aflevering kosteloos retour, mits Opdrachtgever Opdrachtnemer conform Eis 45 heeft geïnformeerd over verkeerd bestelde en/of onjuist geleverde en/of niet geleverde en/of non-conforme Producten.								
47.	Opdrachtnemer neemt – indien gewenst door Opdrachtgever – in het kader van evenementen bestelde overschotten van niet-vers en non-food Producten retour, mits Opdrachtgever Opdrachtnemer binnen achtenveertig (48) uur na afloop van een evenement heeft geïnformeerd over de overschotten en Opdrachtgever de betreffende Producten binnen de retourtermijn als opgenomen in Eis 48 aan Opdrachtnemer heeft geregistreerd in de webshop dan wel telefonisch of via SMS/Whatsapp heeft geregistreerd/aangemeld.								
48.	Opdrachtnemer accepteert de volgende retourtermijnen: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Product</th><th>Retourtermijn</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Vers food</td><td>Binnen vierentwintig (24) uur</td></tr> <tr> <td>Niet vers food</td><td>Binnen twee (2) Werkdagen</td></tr> <tr> <td>Non food</td><td>Binnen vijf (5) Werkdagen</td></tr> </tbody> </table>	Product	Retourtermijn	Vers food	Binnen vierentwintig (24) uur	Niet vers food	Binnen twee (2) Werkdagen	Non food	Binnen vijf (5) Werkdagen
Product	Retourtermijn								
Vers food	Binnen vierentwintig (24) uur								
Niet vers food	Binnen twee (2) Werkdagen								
Non food	Binnen vijf (5) Werkdagen								
49.	Opdrachtnemer vervangt of crediteert voor eigen rekening die Producten die op grond van de toepasselijke wet- en regelgeving, logistieke regelgeving en de HACCP en de hygiëncode voor voedselverzorging niet retour genomen mogen worden, indien de reden voor het retour sturen aan Opdrachtnemer is toe te rekenen.								
50.	Eventuele handelings- en/of transportkosten voor het retourneren van Producten zijn voor rekening van Opdrachtnemer.								
51.	Eventuele schade ontstaan door transport is voor rekening en risico van Opdrachtnemer.								
52.	Het transport wordt als voltooid beschouwd als alle afgeleverde Producten zijn opgeruimd door het Personeel van Opdrachtnemer conform Eis 38 en na ondertekening van de pakbon conform Eis 44.								

Eis.	Webshop
53.	Opdrachtnemer stelt een beproefd uniek adequaat beveiligd elektronisch bestelsysteem (webshop) ter beschikking ten behoeve het aanbieden van actuele assortimentsinformatie, het plaatsen van bestellingen, inzicht in voorraadposities, levertijden, het logistieke proces, het genereren van rapportages, etc., en eventueel het registreren/aanmelden van retouren.
54.	De webshop kan op ieder device en via alle gangbare browsers gebruik worden.
55.	De webshop dient van dinsdag tot en met zondag tussen 9.00 uur en 18.00 uur beschikbaar te zijn. De beschikbaarheid van de webshop binnen genoemde tijden is 99%. Er mag geen onderhoud aan de webshop worden gepleegd binnen deze tijden.
56.	De continuïteit van de webshop is te allen tijde gewaarborgd.
57.	De webshop voorziet in één (1) account per afleverlocatie met daaraan een specifiek kostenplaatsnummer gekoppeld. Wijzigingen in de accounts en/of de hoeveelheid accounts dienen door Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever kosteloos te worden doorgevoerd.



58.	De webshop is gebruiksvriendelijk. Onder een gebruiksvriendelijke webshop verstaat het CMU een intuïtieve en overzichtelijke webshop met gemakkelijk te begrijpen menu's en navigatiestructuren dat zo min mogelijk klikken/handelingen vereist om tot een bestelling te kunnen komen												
59.	De in de webshop getoonde Producten zijn voorzien van heldere, begrijpelijke en uitgebreide tekstuele en visuele productinformatie. Deze productinformatie bevat tenminste: • Allergenen informatie; • De ingrediënten; • De bereidingswijze; • Of het product een diepvries dan wel een koelproduct betreft; • Wijze van bewaring; • De levertijden; • Een scherpe afbeelding van het product waarop het product in zijn geheel zichtbaar is.												
60.	De webshop toont – indien beschikbaar – duurzamere en goedkopere alternatieven.												
61.	De webshop toont de op dat moment geldende aanbiedingen/acties.												
62.	De webshop toont in real-time dat een Product niet leverbaar is.												
63.	De webshop toont een minimaal gelijkwaardig alternatief indien een Product niet leverbaar is.												
64.	De webshop toont de actuele voorraad en indien dit niet mogelijk is, de actuele leverbaarheid.												
65.	De webshop toont de netto prijzen en/of bruto prijzen van de Producten.												
66.	Enkel daartoe geautoriseerd Personeel van Opdrachtgever dient een bestelling, spoedbestelling en/of nalevering te kunnen plaatsen.												
67.	Vervallen.												
68.	De webshop voorziet in de mogelijkheid de bestelhistorie en een favorietenlijst in te zien.												
69.	De webshop voorziet in de mogelijkheid om een bestelling te herhalen en wijzigingen aan te brengen in de te herhalen bestelling.												
70.	De webshop voorziet in de mogelijkheid om een bestelling te controleren alvorens deze daadwerkelijk wordt verzonden.												
71.	Bestellingen worden direct per e-mail bevestigd aan de besteller onder vermelding van de inhoud van de bestelling (hoeveelheden, prijzen, etc.), afleverlocatie, kostenplaatsnummer en het totaalbedrag van de bestelling. De bestelling dient afhankelijk van degene die de bestelling heeft gedaan te worden bevestigd op de navolgende e-mailadressen: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Bestelling afkomstig van</th><th>E-mailadres</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Museumcafé Centraal</td><td>cafe@centraalmuseum.nl</td></tr> <tr> <td>Nijntje museumcafé</td><td>cafe@nijntjemuseum.nl</td></tr> <tr> <td>Rietveld Schröderhuis</td><td>erissen@centraalmuseum.nl</td></tr> <tr> <td>Bedrijfskantine</td><td>cafe@nijntjemuseum.nl</td></tr> <tr> <td>Evenementenlocatie</td><td>evenementen@centraalmuseum.nl</td></tr> </tbody> </table>	Bestelling afkomstig van	E-mailadres	Museumcafé Centraal	cafe@centraalmuseum.nl	Nijntje museumcafé	cafe@nijntjemuseum.nl	Rietveld Schröderhuis	erissen@centraalmuseum.nl	Bedrijfskantine	cafe@nijntjemuseum.nl	Evenementenlocatie	evenementen@centraalmuseum.nl
Bestelling afkomstig van	E-mailadres												
Museumcafé Centraal	cafe@centraalmuseum.nl												
Nijntje museumcafé	cafe@nijntjemuseum.nl												
Rietveld Schröderhuis	erissen@centraalmuseum.nl												
Bedrijfskantine	cafe@nijntjemuseum.nl												
Evenementenlocatie	evenementen@centraalmuseum.nl												
72.	Vervallen.												
73.	Opdrachtnemer dient de navolgende managementinformatie over een specifieke door Opdrachtgever te bepalen periode op eerste verzoek van Opdrachtgever binnen vijf (5) Werkdagen via een online omgeving beschikbaar te stellen dan wel per e-mail aan Opdrachtgever te doen toekomen. De managementinformatie dient zowel per afleverlocatie												



	als voor het geheel (overkoepelend aangeleverd te kunnen worden. Het moet mogelijk zijn om de managementinformatie te vergelijken met eerdere maanden/jaren. De navolgende managementinformatie dient in ieder geval als rapportage aangeleverd te kunnen worden: • De gefactureerde omzet (in geld en aantallen) productgroepenniveau; • Omzetprognose; • Afgenomen Producten met aantallen en prijzen; • Het aantal bestellingen; • Het percentage van bestelde artikelen waarvoor een alternatief is geboden omdat het bestelde niet leverbaar was; • Het aantal leveringen en leverbetrouwbaarheid (KPI's); • Het aantal retouren; • Orderanalyse: onder andere manco leveringen, onjuiste leveringen, transportschade, etc.; • Aantal door klantenservice ontvangen vragen en klachten, wijze van afhandelen en eventueel de gerealiseerde oplossing; • Dienstverlening ten opzichte van de Service levels en bijbehorende KPI's.
--	--

Eis.	Verpakkingen
74.	Verpakkingen zijn in ieder geval voorzien van een Nederlandse tekst.
75.	Verpakkingen zijn bestendig tegen invloeden van buitenaf en beschadiging.
76.	Opdrachtnemer gebruikt niet meer verpakking dan noodzakelijk voor een kwalitatief goede aanlevering.
77.	Op verpakkingen staat – indien vereist – een leesbare THT-datum. Ontbreekt de THT-datum en/of deze is niet leesbaar, dan wordt het Product niet door Opdrachtgever geaccepteerd.
78.	Op verpakkingen staan duidelijk zichtbaar de bewaarcondities. Ontbreken deze bewaarcondities en/of zijn deze niet leesbaar, dan mag Opdrachtgever het Product weigeren.
79.	Verpakkingen bevatten geen schadelijke componenten in drukinkten, lakken en kleurstoffen.
80.	Zoveel mogelijk van de door Opdrachtnemer gebruikte verpakkingen zijn gecertificeerd met een milieukeurmerk en/of zijn fairtrade, recyclebaar, bio-gecertificeerd of energie-efficiënt.
81.	Mono verpakkingen of kleine verpakkingen zijn verpakt in kratten geschikt voor meermalig gebruik.
82.	De Producten zijn bij aflevering verpakt in de voor de betreffende productgroep gebruikelijke verpakking.

Eis.	Dienstverlening en klantenservice
83.	Opdrachtnemer organiseert jaarlijks op eigen locatie twee (2) keukentrainingen, één (1) voor het gehele team van Opdrachtgever (bestaande uit vijftientig (25) personen) en één (1) voor het vaste Personeel van Opdrachtgever (bestaande uit vijftien (15) personen). In het kader van de keukentraining voor het vaste Personeel dient Opdrachtnemer dit Personeel in staat te stellen om nieuwe Producten te testen.
84.	Opdrachtnemer adviseert proactief gevraagd en ongevraagd met betrekking tot de Producten (waar tevens nieuwe en/of alternatieve Producten worden verstaan), aanbiedingen/acties, de menusamenstelling, manieren om de milieubelasting te verminderen, verbeteringen ten aanzien van het bestel-, lever- en betaalproces en ontwikkelingen/trends in de markt.
85.	Opdrachtnemer heeft een professionele houding. Onder een professionele houding verstaat Opdrachtgever dat de Opdrachtnemer er alles aan doet om de Dienstverlening zo goed



	mogelijk uit te voeren, continue naar mogelijkheden zoekt om de Dienstverlening te verbeteren en op een respectvolle en heldere manier communiceert.
86.	Opdrachtgever ontvangt, indien Opdrachtnemer beschikt over fysieke filialen, per afleverlocatie een klantenpas, waarmee, indien gewenst, op rekening kan worden gekocht in elk fysiek filiaal van Opdrachtnemer.
87.	Onverminderd het bepaalde in Eis 73, levert Opdrachtnemer maandelijks, uiterlijk binnen vijf (5) Werkdagen na afloop van de maand, per e-mail en/of via de webshop een managementrapportage aan Opdrachtgever over de afgelopen maand. De managementrapportage dient per afleverlocatie te worden aangeleverd en bevat in ieder geval de navolgende informatie: • De gefactureerde omzet (in geld en aantallen) productgroepenniveau; • Afgenomen Producten met aantallen en prijzen; • Het aantal bestellingen, spoedbestellingen en naleveringen; • Het percentage van bestelde artikelen waarvoor een alternatief is geboden omdat het bestelde niet leverbaar was; • Het aantal leveringen, afleverdata en leverbetrouwbaarheid (KPI's); • Het aantal retouren; • Orderanalyse: onder andere manco leveringen, onjuiste leveringen, transportschade, etc.; • Aantal door klantenservice ontvangen vragen en klachten, wijze van afhandelen en eventueel de gerealiseerde oplossing; • Dienstverlening ten opzichte van de Service levels en bijbehorende KPI's.
88.	Opdrachtnemer biedt een flexibele en goed bereikbare klantenservice voor het aannemen en afhandelingen van Meldingen. Opdrachtgever kent de volgende typen Meldingen: • Vragen; • Klachten; • Advies.
89.	De klantenservice is telefonisch,, via de webshop en per e-mail bereikbaar: • Op Werkdagen van 9.00 uur tot 19.00 uur; • Op zaterdagen van 9.00 tot 14.00 uur. De accountmanager en diens vervanger bij afwezigheid zijn op voormelde dagen en tijdstippen eveneens via SMS/Whatsapp bereikbaar.
90.	Reactietijd: De klantenservice reageert direct inhoudelijk op alle Meldingen.
91.	Oplostijd: De klantenservice lost Meldingen direct op, tenzij Opdrachtgever Schriftelijk een termijn geeft waarbinnen een Melding opgelost dient te zijn.
92.	Opdrachtnemer registreert iedere Melding in de webshop met minimaal de volgende gegevens: • Naam van de melder; • Naam van degene de Melding registreert en afhandelt; • Uniek nummer (meldingsnummer); • Omschrijving en aard Melding; • Toepasselijke oplostijd; • Omschrijving geboden oplossing; • Indien van toepassing: ○ afleverlocatie waar de Melding betrekking op heeft. ○ genomen en/of te nemen maatregelen om de Melding in de toekomst te voorkomen.



Eis.	Duurzaamheid en milieu
93.	Opdrachtnemer voert aantoonbaar een actief beleid om: • Voedselverspilling zo veel mogelijk tegen te gaan; • Afval zoveel mogelijk te beperken; • Zijn milieubelasting continue te verminderen.
94.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever jaarlijks per e-mail over alle inspanningen en bereikte doelen op het gebied van duurzaamheid en milieu.

Eis.	Service levels en KPI's																								
95.	Opdrachtnemer verricht de Dienstverlening in alle opzichten conform de navolgende Service levels en bijbehorende KPI's. <table> <tr> <th>Service level</th><th>KPI</th></tr> <tr> <td>Alle geleverde Producten voldoen bij ontvangst aan de HCAPP-nomen.</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>Afgeleverde bestelling is compleet</td><td>99%</td></tr> <tr> <td>Bestellingen gedaan voor 18.00 uur op dinsdag tot en met zaterdag worden de eerstvolgende dag tussen 9.00 uur en 11 uur afgeleverd.</td><td>99%</td></tr> <tr> <td>Bestellingen gedaan voor 18.00 uur op zondag worden de eerstvolgende dinsdag tussen 9.00 uur en 11 uur afgeleverd.</td><td>99%</td></tr> <tr> <td>Spoedbestellingen en naleveringen voor 12.00 uur besteld, worden dezelfde dag voor 17.00 uur afgeleverd.</td><td>99%</td></tr> <tr> <td>Spoedbestellingen en naleveringen na 12.00 uur besteld, worden de volgende dag voor 11.00 uur afgeleverd.</td><td>99%</td></tr> <tr> <td>Deelleveringen met voorafgaande Schriftelijke instemming van Opdrachtgever</td><td>98%</td></tr> <tr> <td>De pakbon komt overeen met de gedane bestelling.</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>Beschikbaarheid webshop van dinsdag tot en met zondag tussen 9.00 uur en 18.00 uur.</td><td>99%</td></tr> <tr> <td>Bereikbaarheid klantenservice</td><td>99%</td></tr> <tr> <td>Reactie- en oplostijden klantenservice</td><td>99%</td></tr> </table>	Service level	KPI	Alle geleverde Producten voldoen bij ontvangst aan de HCAPP-nomen.	100%	Afgeleverde bestelling is compleet	99%	Bestellingen gedaan voor 18.00 uur op dinsdag tot en met zaterdag worden de eerstvolgende dag tussen 9.00 uur en 11 uur afgeleverd.	99%	Bestellingen gedaan voor 18.00 uur op zondag worden de eerstvolgende dinsdag tussen 9.00 uur en 11 uur afgeleverd.	99%	Spoedbestellingen en naleveringen voor 12.00 uur besteld, worden dezelfde dag voor 17.00 uur afgeleverd.	99%	Spoedbestellingen en naleveringen na 12.00 uur besteld, worden de volgende dag voor 11.00 uur afgeleverd.	99%	Deelleveringen met voorafgaande Schriftelijke instemming van Opdrachtgever	98%	De pakbon komt overeen met de gedane bestelling.	100%	Beschikbaarheid webshop van dinsdag tot en met zondag tussen 9.00 uur en 18.00 uur.	99%	Bereikbaarheid klantenservice	99%	Reactie- en oplostijden klantenservice	99%
Service level	KPI																								
Alle geleverde Producten voldoen bij ontvangst aan de HCAPP-nomen.	100%																								
Afgeleverde bestelling is compleet	99%																								
Bestellingen gedaan voor 18.00 uur op dinsdag tot en met zaterdag worden de eerstvolgende dag tussen 9.00 uur en 11 uur afgeleverd.	99%																								
Bestellingen gedaan voor 18.00 uur op zondag worden de eerstvolgende dinsdag tussen 9.00 uur en 11 uur afgeleverd.	99%																								
Spoedbestellingen en naleveringen voor 12.00 uur besteld, worden dezelfde dag voor 17.00 uur afgeleverd.	99%																								
Spoedbestellingen en naleveringen na 12.00 uur besteld, worden de volgende dag voor 11.00 uur afgeleverd.	99%																								
Deelleveringen met voorafgaande Schriftelijke instemming van Opdrachtgever	98%																								
De pakbon komt overeen met de gedane bestelling.	100%																								
Beschikbaarheid webshop van dinsdag tot en met zondag tussen 9.00 uur en 18.00 uur.	99%																								
Bereikbaarheid klantenservice	99%																								
Reactie- en oplostijden klantenservice	99%																								
96.	De Dienstverlening ten opzichte van de Service levels en bijbehorende KPI's wordt door Opdrachtnemer maandelijks berekend.																								
97.	Voldoet de Dienstverlening als gevolg van een aan Opdrachtnemer toe te rekenen tekortkoming niet aan de Service levels en bijbehorende KPI's als opgenomen in Eis 95, dan is Opdrachtnemer een direct opeisbare boete verschuldigd ter hoogte van vijf procent (5%) van de vergoeding over de betreffende periode.																								
98.	De boete wordt als korting verrekend met de vergoeding die is verschuldigd over de betreffende periode waarin de Service levels en bijbehorende KPI's niet worden behaald.																								



Eis.	In te zetten personeel
99.	Van het door Opdrachtnemer in te zetten Personeel eist Opdrachtgever een proactieve en professionele houding. Zie voor hetgeen Opdrachtgever onder een 'professionele houding' verstaat Eis 85.
100.	Van het door Opdrachtnemer in te zetten Personeel eist Opdrachtgever dat deze een representatief uiterlijk hebben. Onder een 'representatief uiterlijk' verstaat Opdrachtgever een verzorgd uiterlijk, schone kleding, lekker ruiken en een frisse adem.
101.	Het door Opdrachtnemer <u>garandeert zoveel als mogelijk in te zetten</u> Personeel <u>in te zetten</u> dient dat de Nederlandse taal zowel in woord als geschrift goed te beheersen <u>beheerst</u> . <u>Slechts in uitzonderingsgevallen is het toegestaan een Engelstalige chauffeur in te zetten.</u>
102.	Het door Opdrachtnemer in te zetten Personeel is op locatie van Opdrachtgever herkenbaar als zijnde Personeel van Opdrachtnemer.
103.	Voor het afleveren van bestellingen zet Opdrachtnemer zoveel als mogelijk een vaste chauffeur in.
104.	Bij afwezigheid van het door Opdrachtnemer ingezette Personeel (door bijvoorbeeld ziekte of vakantie) zorgt Opdrachtnemer ervoor dat er voortgang van de werkzaamheden kan plaatsvinden, waarbij minimaal dezelfde kwaliteiten/expertise wordt geboden.
105.	Personeel van Opdrachtnemer dat betrokken is bij de uitvoering van de werkzaamheden op locatie van Opdrachtgever is verplicht de door Opdrachtgever aangehouden huisregels, beveiligingsprocedures en integriteitscode na te leven. Opdrachtnemer is verplicht hierop toe te zien en bij niet-naleving maatregelen te nemen.

Eis.	Communicatie & evaluatie
106.	Partijen wijzen een vaste en een vervangend contactpersoon binnen de organisatie aan die operationeel verantwoordelijk is en gedurende de uitvoering van de Opdracht het vaste aanspreekpunt is voor Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
107.	Partijen wijzen een vaste en vervangende contactpersoon binnen de organisatie aan die op tactisch/ strategisch niveau verantwoordelijk en beslissingsbevoegd is.
108.	Communicatie tussen de contactpersonen als bedoeld in Eis 106 zal op continue basis plaatsvinden teneinde de correcte uitvoering van de Overeenkomst te bewaken.
109.	Tenminste eenmaal (1x) per kwartaal vindt overleg plaats tussen de tactisch/strategisch verantwoordelijken bedoeld in Eis 107 van Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
110.	Tenminste eenmaal (1x) per kwartaal vindt strategisch overleg plaats tussen de contactpersonen als bedoeld in Eis 107 over onder meer, doch niet uitsluitend, de uitvoering van de Opdracht ten opzichte van de afgesproken Service levels en bijbehorende KPI's.
111.	Uiterlijk drie (3) maanden voor het verstrijken van de dan geldende contractperiode of zoveel vaker als door Opdrachtgever noodzakelijk wordt geacht, vindt op initiatief van Opdrachtgever een evaluatiebespreking plaats tussen de contactpersonen zoals bedoeld in Eis 107. Onderwerp van deze bespreking zijn in ieder geval de rapportages, organisatorische kwesties, eventuele verbeteringen ten aanzien van het bestel-, lever- en betaalproces en ontwikkelingen/trends in de markt.
112.	De verslaglegging van de overleggen zoals bedoeld in Eis 109 en 110 dient binnen vijf (5) Werkdagen door Opdrachtnemer digitaal te worden aangeleverd aan de tactisch/strategisch verantwoordelijken van Opdrachtgever.

Eis.	Prijs, facturatie & betaling
113.	Opdrachtnemer garandeert marktconforme prijzen te hanteren gedurende de looptijd van de Overeenkomst.



114.	Opdrachtgever is gerechtigd de door Opdrachtnemer gehanteerde prijzen te controleren op marktconformiteit door de prijzen te vergelijken met de door andere leveranciers gehanteerde verkoopprijzen. Constateert Opdrachtgever dat een Product bij een andere leverancier meer dan vijf procent (5%) goedkoper is (niet zijnde doordat het betreffende product tijdelijk in de actie is), dan is Opdrachtgever gerechtigd het betreffende Product bij een andere leverancier in te kopen.
115.	Opdrachtnemer garandeert dat aangeboden kortingspercentages vast en marktconform zijn gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
116.	De aangeboden prijzen zijn exclusief btw en inclusief alle bijkomende kosten, zoals (doch niet uitsluitend); • Afleverkosten (levering franco op door Opdrachtgever aangegeven locatie); • Order- en administratiekosten; • Kosten voor het geven van de keukentrainingen; • Kosten voor de gevraagde en ongevraagde advisering; • HACCP-kosten; • Etc. Bijkomende kosten komen derhalve niet voor vergoeding in aanmerking.
117.	Indien een Product noodzakelijk voor de bereiding van de menu's als opgenomen op de menukaarten ten behoeve van het Museumcafé Centraal, het nijntje museumcafé en/of de catering vanuit het Museumcafé Centraal gedurende de periode waarin het betreffende menu wordt aangeboden in strijd met Eis 9 niet leverbaar is dan wel na controle van de bestelling door Opdrachtnemer conform Eis 19 blijkt dat een besteld Product en/of bestelde hoeveelheid niet leverbaar is, brengt Opdrachtnemer, mits het alternatieve product door Opdrachtgever is geaccepteerd, de netto prijs van het: • alternatieve product in rekening indien deze lager is dan de netto prijs van het bestelde Product. • bestelde Product in rekening indien deze lager is dan de netto prijs van het alternatieve product. Onverminderd de overige rechten van Opdrachtgever.
118.	Wijzigingen in de prijzen gelden niet voor reeds gedane bestellingen.
119.	Het statiegeld voor de frisdrankkratten wordt door middel van een emballage retourbon vastgesteld en administratief verwerkt. Statiegeld wordt met de eerstvolgende factuur verrekend.
120.	Opdrachtnemer factureert per bestelling en/of per week. Op de weekfacturen dient inzichtelijk te zijn wat per bestelling besteld is.
121.	Opdrachtnemer dient iedere factuur deugdelijk gespecificeerd en uitsluitend digitaal in PDF formaat toe te zenden naar het e-mailadres: crediteuren@centraalmuseum.nl . Daarnaast dienen facturen inzichtelijk te zijn in de webshop.
122.	De factuur bevat minimaal de navolgende gegevens: • Naam besteller; • Adres afleverlocatie; • Ordernummer; • Kostenplaatsnummer; • IBAN-nummer bank; • Btw-nummer; • Kvk nummer; • Factuurdatum;



	• Per Product: artikelnummer, omschrijving, aantallen, verpakkingseenheid en btw-tarief; • Eventuele statiegelden; • Totaalbedrag inclusief en exclusief verschuldigde btw; • Het verschuldigde btw bedrag gesplitst naar categorie btw. De informatie inzake de bruto prijs per stuk, netto prijs per stuk en het toepasselijke kortingspercentage dient op eerste verzoek binnen één (1) Werkdag Schriftelijk te worden aangeleverd. Deze informatie dient per factuur inzichtelijk te zijn gemaakt.
123.	De betaling van de door de Opdrachtgever verschuldigde vergoeding vindt uitsluitend plaats na goedkeuring van de factuur door Opdrachtgever.
124.	Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van dertig (30) kalenderdagen na ontvangst van de desbetreffende factuur.
125.	Opdrachtnemer factureert per boekjaar uiterlijk in de maand februari van het opvolgende jaar de in het voorgaande jaar behaalde bonuskorting door middel van creditfactuur.
126.	De creditfactuur als bedoeld in Eis 125 bevat minimaal de navolgende gegevens: • IBAN-nummer bank; • Btw-nummer; • Kvk nummer; • Factuurdatum; • Behaalde omzet gesplitst naar kostenplaatsnummer; • Behaalde omzet inclusief en exclusief verschuldigde btw; • Het verschuldigde btw bedrag gesplitst naar categorie btw.
127.	Opdrachtnemer dient het op grond van de creditfactuur verschuldigde bedrag binnen dertig (30) kalenderdagen na ontvangst van de creditfactuur aan Opdrachtgever te voldoen.

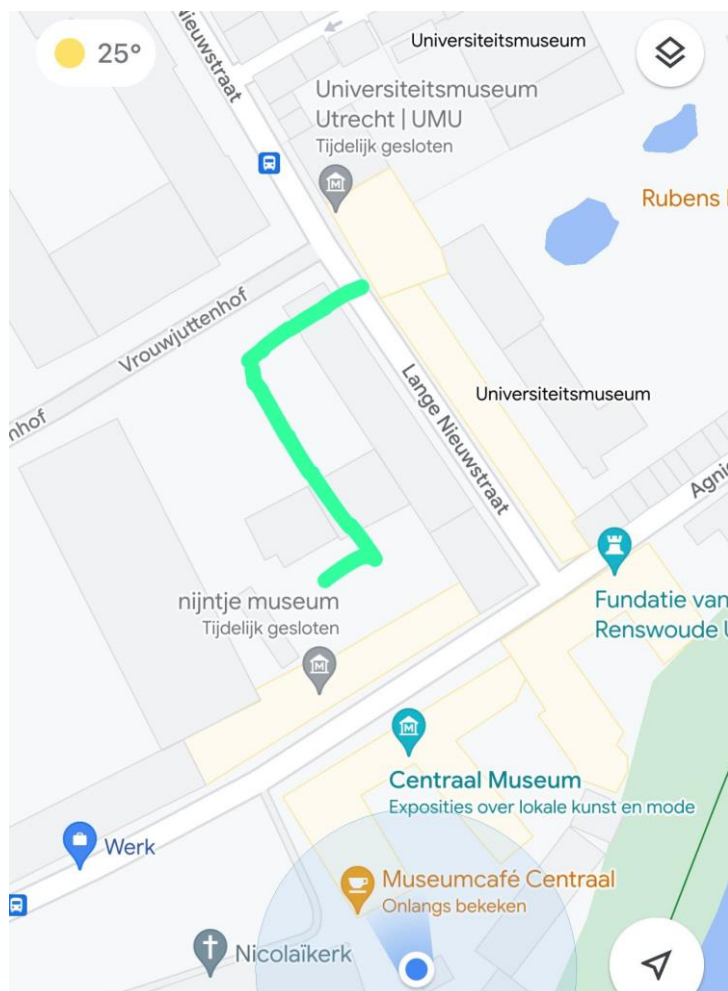


Bijlage 1. Werkwijze magazijn

Nijntje café

Aflevering dient op dinsdag tot en met **zondag-zaterdag** te geschieden tussen 9.00 uur en 11.00 uur.

Het afleveradres is: Agnietenstraat 2, 3512 XB Utrecht. Indien aflevering geschiedt met rolcontainers, dienen deze achterom naar het magazijn gebracht te worden. Zie onderstaande afbeelding.



Afbeelding 1: Kaart achterom ingang magazijn nijntje café.

U dient te parkeren voor de slagboom en, met de pallet om de slagboom heen te lopen. Vervolgens loopt u via het pad aan de rechterkant richting de achterzijde van het museum en belt u aan bij de achterdeur. Wordt er niet gereageerd? Bel dan 030-2362357.

Bij aflevering dient u Producten die een diepvries dan wel een koelproduct betreffen direct in de vriezer dan wel koeling te plaatsen. Let op dat u de Producten bij de juiste Producten plaatst.

Frisdrankkratten dienen in de gang bij de lege kratten geplaatst te worden. Frisdrankkratten met lege frisdrankflessen dienen kosteloos retour genomen te worden.



Museumcafé Centraal

Aflevering dient op dinsdag tot en met **zondag-zaterdag** te geschieden tussen 9.00 uur en 11.00 uur.

Het afleveradres is: Nicolaaskerkhof 10, 3512 XC Utrecht.

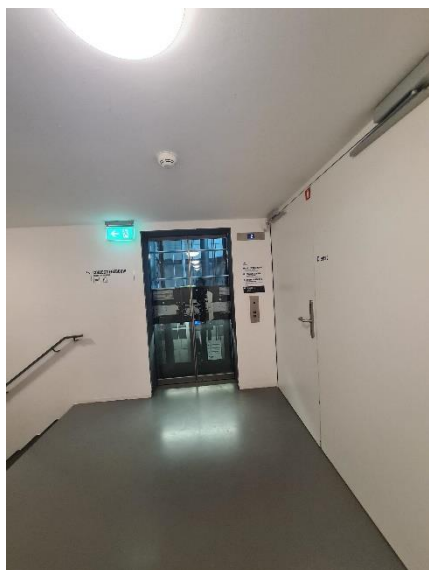
Van 9:00 uur tot 10:30 uur is de grote poort gesloten. Indien ons Personeel jullie niet tijdig opmerkt, kunt u bellen naar 030-2362357.

Indien aflevering geschiedt met rolcontainers, dient u gebruik te maken van de lift. Deze bevindt zich aan de linkzijdige van de bar in de gang (zie Afbeelding 2). In de lift dient u op -1 te drukken.



Afbeelding 2: Toegang lift aan de linkzijdige van de bar in de gang.

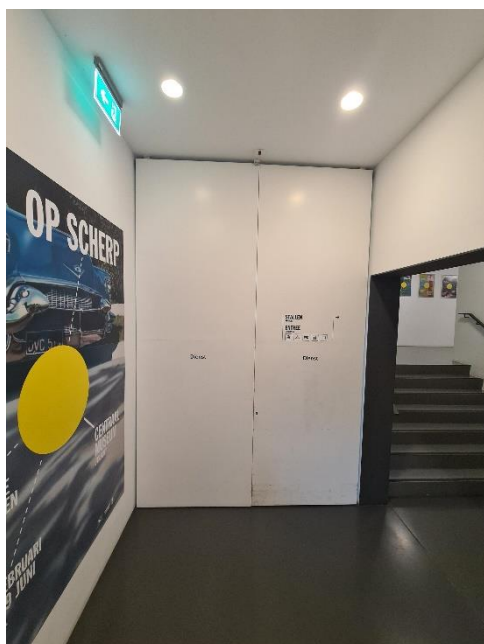
NB: De lift komt dan uit bij het drankhok. In de foto ziet u het drankhok aan de rechterzijde van de lift.



Afbeelding 3: Drankhok aan de rechterzijde van de lift.



Voor het leveren van keuken items, dient u de kleine trap rechts van de lift af te lopen. Vervolgens dient u de grote witte deuren te openen om bij de laatste verdieping van de lift te komen. Om de lift naar beneden te laten komen, dient u op de liftknop te drukken.



Afbeelding 4: De grote witte deuren.



Afbeelding 5: De keukendeur.

Voor toegang tot het drankhok of de keuken dient u een code invoeren. Deze code wordt na contractondertekening verstrekt. Pas als het groene vinkje brand kunt u de klink naar beneden duwen en de deur openen.



Afbeelding 6: Het codeslot op de deuren van het drankhok en de keuken.

Bij aflevering dient u Producten die een diepvries dan wel een koelproduct betreffen direct in de vriezer dan wel koeling te plaatsen. Let op dat u de Producten bij de juiste Producten plaatst. De vriezer staat links en de koeling rechts.

Droogwaren dienen op de werkbanken geplaatst te worden.

Frisdrankkratten dienen in het drankhok (zie afbeelding 3) te worden geplaatst. Frisdrankkratten met lege frisdrankflessen staan in het opslagshok naast de deur en dienen kosteloos retour genomen te worden.



Rietveld Schröderhuis

Aflevering dient op dinsdag tot en met ~~zondag~~ zaterdag te geschieden tussen 9.30 uur en 17.00 uur.

Het afleveradres is: Prins Hendriklaan 50, 3583 EP Utrecht.

Voor de aflevering van Producten dient u zich te melden bij de Ticket office.



Bedrijfskantine

Aflevering dient op dinsdag tot en met zondag te geschieden tussen 9.00 uur en 11.00 uur.

Het afleveradres is: Nicolaaskerkhof 10, 3512 XC Utrecht.

Van 9:00 uur tot 10:30 uur is de grote poort gesloten. Indien ons Personeel jullie niet tijdig opmerkt, kunt u bellen naar 0302362357.

Om bij de bedrijfskantine te kunnen afleveren, is een leverancierspas vereist. Deze dient u ten tijde van de aflevering te vragen aan het Personeel van het Museumcafé Centraal. Zodra de aflevering gereed is, dient u de leverancierspas aan ons Personeel terug te geven.

U dient via de Museumtuin te lopen om bij de kantine te komen. Zie onderstaande afbeelding.



Afbeelding 7: Toegang bedrijfskantine via de Museumtuin.

Aan het einde van het pad, komt u bij een trap uit. Op het lagere plateau dient u met de toegangspas de deur te openen.

De af te leveren Producten dient u op de tafel direct rechts van de deur te plaatsen.



Evenementenlocatie

Aflevering dient op dinsdag tot en met zondag te geschieden tussen 9.00 uur en 11.00 uur.

Het afleveradres van de Tuinzaal is: Nicolaasdwarsstraat 14, 3512XH, Utrecht.

U dient zich te melden bij de glazendeuren. Zie onderstaande afbeelding.



Afbeelding 8: Glazendeuren evenementenlocatie.

Indien op het moment van aflevering niemand aanwezig is, dient u te bellen naar 030-2362317.

De rolcontainer met Producten dient de hal ingereken te worden en aan het aanwezige Personeel overhandigd te worden. In ruil voor deze rolcontainer dient de rolcontainer met emballage retour genomen te worden.