

Bijlage 1 Programma van Eisen Klein Keukenmateriaal

In onderstaande tabel is het Programma van Eisen voor deze Europese aanbesteding opgenomen. Inschrijver dient zonder voorbehoud aan alle eisen te voldoen.

A	= Algemeen
BL	= Bestellen en Leveren
BF	= Bestel- en factureringssysteem
P	= Prijs
F	= Facturering en Betaling
FCE	= Functionele en constructieve eisen assortiment
C	= Communicatie en rapportage

Algemeen		
1 A	Eis	Opdrachtnemer kan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst voorzien in de totale behoefte aan Klein Keukenmateriaal zoals omschreven in het Aanbestedingsdocument.
2 A	Eis	Opdrachtnemer voldoet voor het complete assortiment Klein Keukenmateriaal aan de Nederlandse en Europese wet- en regelgeving.
3 A	Eis	Opdrachtnemer garandeert voor Klein Keukenmateriaal een garantietermijn van 2 jaar. In geval de fabrieksgarantie langer is dan 2 jaar dan is deze langere garantietermijn van toepassing.
4 A	Eis	Opdrachtnemer maakt bij zijn Inschrijving één contactpersoon bekend met wie de inregeling/oplevering van het bestel- en leveringsproces en het beheer daarvan na gunning geregeld wordt.
5 A	Eis	Per Deelnemer worden afspraken in de Nadere Overeenkomst gemaakt over: - Wijze van bestelling in het Inkoopworkflowsysteem (Leveranciersportaal, Catalogusplatform, CIFAS, DigiInkoop, Planon, Leonardo en overige bestel- en factureringssystemen van de Deelnemers); - Wijze van bestellen via webshop catalogus (indien van toepassing); - Samenstelling Overig assortiment in de catalogus (indien van toepassing); - Wijze van facturering en betaling; - Aflevertijdstippen en bijzondere logistieke omstandigheden; - Afleveradres; - Administratieve procedures; - Logistieke procedures; - Communicatie; - Toegangsregeling voor locaties en complexen.
6 A	Eis	Geplande onderhoudswerkzaamheden vanuit Opdrachtnemer aan systemen worden buiten kantooruren uitgevoerd.
7 A	Eis	Wanneer systemen niet beschikbaar zijn tijdens kantooruren, meldt Opdrachtnemer dit direct aan de Deelnemers.
8 A	Eis	Opdrachtnemer neemt zijn ketenverantwoordelijkheid; iedere schakel in de productieketen neemt zijn eigen verantwoordelijkheid om misstanden tegen mens, natuur en milieu in de keten op te sporen en aan te pakken.

Bestellen en Leveren		
1 BL	Eis	Opdrachtnemer garandeert dat bestellingen van Klein Keukenmaterialen uit het overeengekomen Kernassortiment binnen 5 werkdagen op het betreffende afleveradres worden afgeleverd.
2 BL	Eis	Voor bestellingen uit het Overig assortiment wordt binnen 24 uur na aanvraag een offerte verstuurd (of worden in het bestelsysteem besteld) met daarop de verwachte levertijd deze levertijd ligt voor 98% binnen 3 weken.
3 BL	Eis	Bestellingen van Deelnemers hebben ieder een minimale bestelwaarde van € 25,-.
4 BL	Eis	Deelleveringen zijn uitsluitend toegestaan na overleg met en akkoord van Besteller.

5 BL	Eis	Indien een artikel uit het Kernassortiment niet leverbaar is dient Opdrachtnemer met een vervangend artikel te komen dat voldoet aan de gestelde eisen. Opdrachtnemer informeert de Centrale Contractmanager en de contactpersoon van Deelnemer zo spoedig mogelijk.
6 BL	Eis	Opdrachtnemer accepteert bestellingen per e-mail, online webbased bestelsysteem of per Inkoopworkflowsysteem (Leveranciersportaal, Catalogusplatform, CIFAS, DigiInkoop, Planon, Leonardo, en overige bestel- en factureringssystemen van de Deelnemers). Per Deelnemer worden hierover afspraken vastgelegd in de Nadere Overeenkomst.
7 BL	Eis	Na melding van een foutieve bestelling, foutieve en/of beschadigde levering en/of niet correct werkend Klein Keukenmateriaal wordt het geleverde in overleg met de Besteller van de Deelnemer opgehaald door Opdrachtnemer of voor rekening van Opdrachtnemer retour gezonden naar de Opdrachtnemer en zorgt Opdrachtnemer voor een nieuwe levering zonder daarvoor extra kosten in rekening te brengen. De nieuwe levering en de verwachte levertijd dient in overleg met de Besteller te worden kortgesloten; hierbij geldt wel dat dit minimaal moet voldoen aan eis 1BL en 2BL.
8 BL	Eis	Opdrachtnemer biedt zonder additionele kosten, en zoals nader overeen te komen met de individuele Deelnemers, toegang tot: - Eén aparte digitale punch-out catalogus, samen te stellen in overleg met en per Deelnemer, voor uitsluitend het overeengekomen Kernassortiment waaruit door de Deelnemer kan worden besteld. Voor het gehele overeengekomen Kernassortiment geldt de bij Inschrijving afgegeven prijs, dit dient als zodanig voor de Deelnemer herkenbaar te zijn in de punch-out catalogus. - In deze catalogus zijn alleen de artikelen zichtbaar die door Deelnemers volgens de contractafspraken zijn te bestellen.
9 BL	Eis	De (punch-out)catalogus voor zowel het Kernassortiment als het Overig assortiment bevat verder: - De artikelbenaming/artikelnnummer; - Kleurenfoto; - Het merk van het artikel (ook wanneer dit het huismerk betreft); - Nederlandse productinformatie waaruit blijkt dat de geleverde artikelen voldoen aan de gestelde eisen en/of keurmerken; - Omschrijving van het artikel; - Aantal in een omverpakking en/of kleinste verpakkingseenheid; - Fabrieksgarantie indien van toepassing; - De categorie waartoe het artikel behoort; - Vermelding netto (factuur)prijs exclusief btw per stuk en prijs per verpakkingseenheid met vermelding van aantal per verpakkingseenheid; - Op het artikel van toepassing zijnde btw. - Duurzaamheidsniveau.
10 BL	Eis	Het online webbased bestelsysteem (Digitale en webbased catalogi), ten behoeve van het doen van bestellingen door de Deelnemers, dient 24/7 beschikbaar te zijn.
11 BL	Eis	Het gebruik van inlogcodes en passwords is adequaat beveiligd. Elke Besteller ontvangt een eigen inlogcode en password. Opdrachtnemer houdt een overzicht bij van de Bestellers en inlogcodes.
12 BL	Eis	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat leveringen per bestelling adequaat worden verpakt. Op de verpakking wordt duidelijk zichtbaar aan de <u>buitenzijde</u> op de papierenpakbon vermeld: • Naam en adres van Opdrachtnemer; • Naam en locatie van het betreffende bestelpunt; • Naam/afdeling en adres van de Besteller; • Referentienummer van de bestelling; • Ordernummer van de Opdrachtgever; • Besteldatum; • Naam van de ontvanger/ontvangende afdeling; • Artikelbenaming inclusief artikelcode; • Aantal geleverd en aantal besteld; • Kostenplaatsnummer;

		Aantal colli. Specifieke eisen per Deelnemer, waaronder het aanbrengen van een uniek kenmerk aan de verpakking, worden in de Nadere Overeenkomst vastgelegd en kunnen niet leiden tot additionele kosten.
13 BL	Eis	Opdrachtnemer gebruikt verpakkingsmaterialen die gemakkelijk gerecycled kunnen worden.
14 BL	Eis	Opdrachtnemer dient het gebruik van verpakkingsmaterialen tot een minimum te beperken.
15 BL	Eis	Bij het transport wordt gebruik gemaakt van voertuigen met een emissie norm van Euro 6 of hoger.
16 BL	Eis	Bij binnenkomst op de locaties van de Opdrachtgever dient het personeel van de Opdrachtnemer zich te kunnen legitimeren met een geldig legitimatiebewijs.
17 BL	Eis	Voor het personeel dat ingezet wordt bij de <u>Politie</u> en <u>DJI</u>, geldt de volgende eis met betrekking tot de Verklaring Omtrent Gedrag (VOG): Kruis minimaal de functieaspecten 11, 12, 13 en 41 aan ongeacht de functie/taak. Functieaspecten 61, 62 en 63 zijn aanvullend voor nader te bepalen specifieke functies/taken. Kruis eventueel nog andere functieaspecten aan die van belang zijn.
19 BL	Eis	Bij de <u>Politie</u> en <u>DJI</u> geldt dat personeel van de Opdrachtnemer, naast een geldig legitimatiebewijs, ook altijd een geldig VOG moet kunnen tonen. De originele VOG mag niet geplastificeerd o.i.d. worden in verband met de echtheidskenmerken die het document bevat.
20 BL	Eis	Meer informatie en het aanvragen van een VOG staat vermeld op: https://www.justis.nl/producten/vog/index.aspx . De kosten voor de VOG zijn rekening van Opdrachtnemer.
21 BL	Eis	Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een servicepunt ter beschikking waar Bestellers van Deelnemers terecht kunnen met vragen, klachten en opmerkingen over bestellingen of, voor zover van toepassing, voor technische ondersteuning bij aangeschafte Klein Keukenmaterialen. Dit servicepunt moet tijdens kantooruren (08:00 -17:00) bereikbaar zijn.
22 BL	Eis	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afleveren van de goederen op de genoemde Afleveradressen in Nederland (inclusief Waddeneilanden) van Opdrachtgever en betaalt alle kosten om de goederen naar de bestemming te brengen, inclusief invoerrechten en belastingen.
23 BL	Eis	Opdrachtnemer dient voor de ingangsdatum, 2 september 2024, met succes een acceptatietest te hebben afgerond met Deelnemers (dit geldt voor alle Inkoopworkflowsystemen (Leveranciersportaal, Catalogusplatform, CIFAS, DigiInkoop, Planon, Leonardo en overige bestel- en factureringssystemen van de Deelnemers). Een succesvolle acceptatietest houdt in dat Opdrachtnemer en Deelnemer(s) hebben vastgesteld dat het gehele proces van bestellen tot en met factureren via de gevraagde systemen op de juiste wijze is verlopen. Opdrachtnemer dient te garanderen dat aansluiting en het succesvol afronden van de acceptatietest tijdig en volledig verloopt. Met elke Deelnemer moet een separate acceptatietest zijn gedaan. De succesvolle afronding van deze acceptatietesten is onderdeel van de implementatieperiode.

Bestel- en factureringssysteem

1 BF	Eis	De Opdrachtnemer voldoet aan de Handreiking basisfactuur Rijk Logius van e-facturatie via het Peppol netwerk of een geautomatiseerde koppeling met de DigiPoort (toekomstig E-procurementpoort) of het Leveranciersportaal met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel.
2 BF	Eis	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer.

3 BF	Eis	De (definitieve) inkooporder wordt verstuurd vanuit het inkoopstelsel naar de Opdrachtnemer. Deze inkooporder geldt als opdrachtbevestiging tot levering van artikel door Opdrachtnemer.
4 BF	Eis	De Opdrachtnemer vermeldt het inkoopordernummer als referentie op elke pakbon en factuur aan Opdrachtgever. Zonder dit inkoopordernummer kan Opdrachtgever de levering en eveneens de factuur weigeren.
5 BF	Eis	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan haar zijde. Op verzoek van Opdrachtgever kunnen wijzigingen in het implementatieplan en/of implementatie worden aangebracht die invloed hebben op het bestelproces. Hieronder valt in ieder geval het inzetten van extra expertise.
6 BF	Eis	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe-/verbeterde versies van Opdrachtgever in gebruik genomen kunnen worden.
7 BF	Eis	Opdrachtnemer kan na gunning op verschillende wijzen met Opdrachtgever communiceren. Dit kan via Peppol, DigiPoort of het Leveranciersportaal. Opdrachtnemer dient op een van bovengenoemde wijzen aangesloten te zijn om met Opdrachtgever te kunnen communiceren.
8 BF	Eis	Opdrachtnemer dient bij gebruik van een elektronische koppeling op Peppol/DigiPoort binnen de daarvoor geldende termijn (vier maanden) aangesloten te zijn en vóór de startdatum van de eerste bestelling met succes een acceptatietest te hebben afgerond. Indien blijkt dat Opdrachtnemer op de ingangsdatum van de Overeenkomst niet is aangesloten c.q. nog niet met succes de acceptatietest voor de elektronische koppeling via Peppol/DigiPoort heeft afgerond, vindt communicatie via het Leveranciersportaal plaats. Niet aangesloten zijn op minimaal het Leveranciersportaal leidt tot het niet bestellen van producten/diensten bij de Opdrachtnemer.
9 BF	Eis	Als gedurende de looptijd van de Overeenkomst (delen van) Deelnemers voor de ondersteuning van het inkoopproces gebruik gaan maken van een ander systeem, verplicht Opdrachtnemer zich een correct werkende aansluiting op dit andere systeem te realiseren binnen een tussen partijen af te spreken termijn. Voor deze door Opdrachtnemer te realiseren aansluiting op dat systeem, kan Opdrachtnemer geen kosten in rekening brengen bij Opdrachtgever.
10 BF	Eis	Indien Opdrachtnemer zijn ordersysteem met een directe koppeling heeft aangesloten op gevraagde systemen, garandeert Opdrachtnemer dat zijn systeem tijdens kantooruren (maandag t/m vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur) een beschikbaarheid heeft van tenminste 99,8%.

Prijs

1 P	Eis	De Prijs is de bij Inschrijving afgegeven prijs voor het overeengekomen Kernassortiment, deze is inclusief alle kosten voor implementatie, levering, verzending, retourzendingen, verpakking, overhead, overleg, managementrapportages, klanttevredenheidsonderzoeken en alle overige kosten exclusief btw.
2 P	Eis	De artikel(catalogus)prijzen voor het Overig assortiment zijn marktconform en inclusief alle kosten voor implementatie, levering, verzending, retourzendingen, verpakking, overhead, overleg, managementrapportages, klanttevredenheidsonderzoeken en alle overige kosten, exclusief btw.
3 P	Eis	Deelnemers behouden zich het recht voor om de opgegeven artikelprijzen, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, te toetsen op marktconformiteit. Marktconforme prijzen zijn condities die overeenkomstig de gangbare normen binnen de markt zijn.
4 P	Eis	De Prijzen voor het overeengekomen Kernassortiment zoals opgenomen in het Prijsinvalformulier (bijlage 3a) en de catalogusprijzen per artikel voor het Overig assortiment zijn vast tot 31 december 2025. Indexeringsaanvragen kunnen slechts éénmaal per jaar, uitsluitend in de maand oktober, worden aangevraagd. Voor en na deze maand worden indexeringsverzoeken voor het eerstkomende jaar niet (meer) in behandeling genomen. Indexeringsmomenten voor deze overeenkomst zijn: oktober 2025 (treedt in werking 1 januari 2026)

		- oktober 2026 (treedt in werking 1 januari 2027) - oktober 2027 (treedt in werking 1 januari 2028) De indexeringsaanvragen dienen te worden gericht aan het volgende e-mailadres: categorie.catering@rvo.nl De bij de aanbesteding aangeboden prijzen en tarieven kunnen worden bijgesteld overeenkomstig de CBS index 'Producentenprijzen (PPI); afzet-, invoer-, verbruiksprijzen, index 2015=100, C Industriële producten'. Hierbij wordt telkens het maandcijfer van de meest recente gepubliceerde maand gehanteerd (I^{mr}), waarbij het indexcijfer van de maand van de ingangsdatum van de overeenkomst (I^{start}) op 100% wordt gesteld. Middels onderstaande formule wordt het indexeringspercentage berekend. $INDEX\% = \frac{(I^{mr} - I^{start})}{I^{start}} \times 100$ De Opdrachtnemer dient de aanvraag gespecificeerd met een uitdraai van CBS-Statline in te dienen en in de aanvraag een verwijzing te maken naar de betreffende Overeenkomst met Opdrachtgever. De aanvraag omvat een opgave van de oude versus de nieuwe prijzen en tarieven. Na ontvangst van de aanvraag bevestigt Opdrachtgever aan Opdrachtnemer of de aanvraag is goedgekeurd.
5 P	Eis	Na het vaststellen van de nieuwe prijzen, na indexering, zal Opdrachtnemer (per Deelnemer) zorgen voor verwerking van de nieuwe Prijzen in het overeengekomen Kernassortiment en, indien van toepassing de nieuwe punch out catalogus met catalogusprijzen voor het Overig assortiment. De aanpassingen worden per ingangsdatum indexering door Opdrachtnemer verspreid.

Facturering en Betaling

1 F	Eis	Facturering geschiedt per Deelnemer en/of per locatie, direct na ontvangst van de bestelling op basis van de bij Inschrijving afgegeven Prijzen voor het overeengekomen Kernassortiment en de artikel (catalogus) prijzen met aangeboden gemiddelde korting voor het Overig assortiment. In de Nadere overeenkomst worden hierover eventuele specifieke afspraken vastgelegd per deelnemer en/of per locatie. De factuur bevat minimaal de volgende gegevens: naam Deelnemer, naam van de Besteller, bestel- en/ of leverdatum, afleverlocatie, bestelnummer, afroeporder, aantal en benaming van de geleverde zaken, netto stuksprijs en totaalprijs en eventuele betalingskorting en btw. Deelnemer is gerechtigd de betaling op te schorten totdat de volledige en correcte gegevens op de factuur vermeld staan.
2 F	Eis	Facturering geschiedt vanaf 1 kantooradres met op elke factuur vermelding van de (wettelijk) vereiste gegevens waaronder het KvK nr. en het (IBAN) bankrekeningnummer van de Opdrachtnemer.
3 F	Eis	Retourzendingen van bestellingen worden door Opdrachtnemer verrekend d.m.v. een creditnota.
4 F	Eis	Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat, indien een onderzoek naar de juistheid van factureren door een accountants- of auditdienst wordt ingesteld, onrechtmatigheden die tijdens het onderzoek worden geconstateerd zullen worden verrekend. Kosten van het onderzoek zijn in dat geval voor rekening van Opdrachtnemer.

Functionele en constructieve eisen assortiment		
1 FCE	Eis	Hard porselein: bestaat uit klei (kaolien), kwarts en veldspaat. De verhouding tussen de drie verschillende ingrediënten bedraagt 2:1:1. Hard porselein is gebakken bij een minimale temperatuur van circa 900°C en vervolgens afgebakken bij circa 1400°C. Het aangeboden hard porselein is wit en dient stapelbaar te zijn met het huidige assortiment. Hiernaast heeft het hard porselein onderstaande eigenschappen: - Stootvast; - Chipgarantie; - Krasvast; - Industrieel vaatwasser bestendig; - Glansbehoud; - Ovenbestendig; - Magnetronbestendig; - Geen vuil en vocht absorberen (zelfs niet bij beschadigingen).
2 FCE	Eis	Herbruikbare drinkbeker: 100% recyclebaar, heeft een levensduur van minstens 10 jaar, 100% lekvrij, BPA-vrij, geheel vrij van schadelijke stoffen, vaatwasser bestendig en volledig geïsoleerd.
3 FCE	Eis	Huishoudelijk artikelen: Afwasmiddel: - De flacon bestaan minimaal uit 50% gerecycled PET. - Gecertificeerd met het EU Ecolabel. - Gecertificeerd met het Asthma Allergy Nordic label.
4 FCE	Eis	Glaswerk: de kwaliteit van het glaswerk is conform Gilde serie van Royal Leerdam of gelijkwaardig. Het glaswerk is krasvast en vaatwasser bestendig. Het aangeboden glaswerk dient in voorkomend geval ook stapelbaar te zijn met het huidige assortiment.
5 FCE	Eis	Bestek: het aangeboden bestek dient uitgevoerd te worden in de kwaliteit RVS 18/10. Bestek in de kwaliteit RVS 18/10 is 3mm dik. Het bestek is krasvast en vaatwasser bestendig.
6 FCE	Eis	Pannen, schalen, gastronom bakken- en deksels, keukengerei, tafel- en serveerartikelen dienen, tenzij anders vermeld in bijlage 3, geheel in RVS 18/10 kwaliteit uitgevoerd te zijn.
7 FCE	Eis	Pannen dienen naadloos te zijn gelast en dienen geschikt te zijn voor meerdere warmtebronnen waaronder gas, elektra, keramisch en inductie. De anti-aanbak pannen dienen voorzien te zijn van een PFAS-vrije anti-aanbaklaag.
8 FCE	Eis	Klein keukenapparatuur met een stekker behorende tot dit assortiment dient een minimale technische levensduur te hebben van 10 jaar. Het beschikbare assortiment dient minimaal de hierna genoemde artikelgroepen te bevatten: - Contactgrills; - Tosti-apparatuur; - Keukenmachines, blenders en (staaf)mixers; - Magnetrons; - Waterkokers; - Hotpots en warmhoud apparatuur; - Vruchtenpersen; - Cutters en snijmachines; - Vacumeermachines; - Voedselthermometers merk/type EBRO TFE-510 en/of TFX-410 of vergelijkbaar. Allen leverbaar in diverse uitvoeringen en fabricaten. Daarnaast wordt van Opdrachtnemer verwacht dat hij in staat is om reserveonderdelen te leveren van het aangeboden assortiment. De aangeboden apparatuur dient, indien van toepassing, te voldoen aan de machine richtlijn, voorzien zijn van een Conformité Européenne (CE) markering en geproduceerd zijn volgens vigerende civiele normen. De apparatuur dient voorzien te zijn van een uniek artikel- en serienummer. Opdrachtnemer is verplicht om handleidingen mee te leveren in de Nederlandse taal.

9 FCE	Eis	Koffiezetapparatuur is van een professionele Horeca kwaliteit en dient een minimale, technische levensduur te hebben van 10 jaar. Daarnaast dient de koffiezetapparatuur te voldoen aan onderstaande eisen: - Het vullen van het koffiezetapparaat (met water) dient met de hand te kunnen geschieden; - Het koffiezetapparaat dient geschikt te zijn voor snelfiltermaling koffie; - Het koffiezetapparaat dient te zijn voorzien van een start/stop systeem; - Het koffiezetapparaat dient te zijn voorzien van een lekstop voorziening; - Het koffiezetapparaat is bij levering minimaal voorzien van één koffiekan; - Het koffiezetapparaat is in ieder geval leverbaar met een aansluitspanning van 230V, 50 Hz. en in voorkomend geval met een aansluitspanning van 115V; - Koffiekannen dienen ook in RVS uitvoering geleverd te kunnen worden. Daarnaast wordt van Opdrachtnemer verwacht dat hij in staat is om reserveonderdelen te leveren van het aangeboden assortiment.
-------	-----	---

Communicatie en rapportage

1 C	Eis	1 x per jaar, of vaker als Opdrachtgever dat nodig acht, vindt strategisch overleg plaats tussen de Categoriemanager en Centraal Contractmanager van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Inhoud overleg: - Vooruitblik middellange- en lange termijn; - Stand van zaken verduurzaming kernassortiment klein keukenmateriaal binnen de Rijksoverheid; - Innovaties; - Relevante ontwikkelingen binnen de Rijksoverheid en marktontwikkelingen; - Bespreken geconsolideerde management rapportage; - Escalaties vanuit tactisch overleg; - Contractverlenging of -beëindiging.
2 C	Eis	2 x per jaar, of vaker als Opdrachtgever dit nodig acht, vindt tactisch overleg plaats tussen de Centraal Contractmanager van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Inhoud overleg: - Vooruitblik middellange termijn; - Kernassortiment versus Overig assortiment - Escalatie problemen bij Deelnemer en/of structurele problemen; - Evaluatie managementrapportage; - Afstemming contractverlenging/contractexpiratie; - Contractmutaties. - KPI's.
3 C	Eis	Er vindt decentraal overleg plaats tussen Deelnemer en Opdrachtnemer indien Deelnemer nodig acht. Inhoud overleg: - Vooruitblik korte en middellange termijn; - Stand van zaken standaardisatie klein keukenmateriaal; - Terugblik laatste periode; - Operationele acties; - Evaluatie managementgegevens; - Facturatie; - Klachten en complimenten.
4 C	Eis	Opdrachtnemer heeft een leidende rol in het opleveren en analyseren van de managementgegevens en het rapporteren over de geleverde prestaties. Opdrachtnemer rapporteert over de voortgang van het contract, merkt bijzonderheden op en stelt verbeteringen voor. Met de Centraal Contractmanager van Opdrachtgever worden hierover nadere afspraken gemaakt. Binnen 2 weken na afloop van elk kwartaal levert Opdrachtnemer een digitale rapportage in een Excel bestand aan de Deelnemer en een verzamelrapportage die betrekking heeft op alle Deelnemers aan de Centraal Contractmanager van Opdrachtgever.

		De rapportage per deelnemer omvat; <u>per Deelnemer/per locatie/per eenheid:</u> - Dashbord met behaalde resultaten op de vastgestelde KPI's (bijlage 8); - Het dashboard is gebaseerd op een bijgevoegd brondocument met: Een afname op artikelniveau, met vermelding van - o artikelnummer - o artikelomschrijving - o productcategorie - o hoeveelheid besteld - o het aantal stuks per verpakking (verkoopenheid) - o tarief per verkoopenheid - o Kern/Overig assortiment - o datum besteld - o datum geleverd - o vermelding of dit binnen of buiten de afgesproken termijn viel - o locatie van levering - o Deelnemer/Besteller - o duurzaamheidsniveau - Een overzicht van het aantal aangemelde klachten per Deelnemer, met omschrijving van de aard van de klacht en hoe de klacht is opgelost met vermelding van termijnen; - Een cumulatief van alle Deelnemers met bovengenoemde vermeldingen. - Een overzicht van het Kernassortiment per Deelnemer, waarbij zichtbaar is wanneer het artikel toegevoegd of verwijderd is uit het Kernassortiment.
5 C	Eis	Opdrachtnemer zal de Centraal Contractmanager van Opdrachtgever onmiddellijk informeren zodra zich structurele problemen voordoen die van invloed kunnen zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.
6 C	Eis	Opdrachtnemer garandeert een leveringsbetrouwbaarheid van 98% per Deelnemer. Dat betekent dat 98% van alle leveringen juist, volledig en tijdig (zie hiervoor eis 1 BL) worden geleverd. Dit wordt per kwartaal gemeten en betreft het aantal orders.
7 C	Eis	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat éénmaal per jaar de lijst met het Kernassortiment, in overleg met de Centraal Contractmanager, kan worden bijgewerkt. Hierbij worden, uitgaande van de rapportage van afgelopen jaar, de meest bestelde en duurzamere materialen in het Kernassortiment geplaatst. Dit betekent dat de levertijden zoals overeengekomen vanaf dat moment ook gelden voor de nieuw toegevoegde artikelen, conform het aangeboden kortingspercentage bij de betreffende productgroep. Opdrachtnemer doet hiervoor een voorstel.
8 C		Opdrachtnemer stelt binnen 6 maanden na gunning een plan van aanpak op waarin is aangegeven hoe hij de (grootste) risico's op schending van arbeidsomstandigheden, mensenrechten en milieu in de toeleveringsketen) poogt te voorkomen, verminderen, herstellen en/of compenseren. Gebruik hierbij de risico-inventarisatie (gunningscriterium 2) als basis (0-meting). Geef hierin aan: - De concrete doelstellingen die Opdrachtnemer zich stelt op het gebied van verbetering van arbeids- en mensenrechten gedurende de looptijd van de Overeenkomst; - De te nemen fasering, stappen en beschrijving van de inspanningen die de Opdrachtnemer zal leveren om de risico's te mitigeren - De samenwerking die Opdrachtnemer daarin zoekt - Een planning ten aanzien van de inspanningen die de Opdrachtnemer zal leveren om de doelstellingen te behalen - Opdrachtnemers wijze van monitoring van de effectiviteit van zijn plan van aanpak (indicatoren en instrumenten)

		- De wijze waarop Opdrachtnemer Opdrachtgever, gebruikers en andere betrokkenen gedurende de looptijd van de Overeenkomst informeert over zijn inspanningen en bereikte doelstellingen.
9 C		Jaarlijks rapporteert Opdrachtnemer over de vastgestelde risico's per productgroep. Deze rapportage bevat: • Evaluatie van de genomen maatregelen om risico's te verminderen; - de SMART maatregelen die in het jaar waarover gerapporteerd wordt zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele schendingen van de ISV in de keten te verhelpen; - de aanpak en meetbare resultaten van de monitoring op naleving van de ISV; - informatie over hoe eventueel ontvangen signalen (intern en extern) over schending van de ISV afgehandeld zijn. De rapportage is vormvrij, maar moet voor de bruikbaarheid ervan in het Nederlands opgesteld zijn.