

Bijslage 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	
Eis	Omschrijving
a-e-1	<u>Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)</u> Opdrachtnemer handelt conform de AVG. Alle gegevens door opdrachtgever aan opdrachtnemer ter beschikking gesteld of door de onder de raamovereenkomst verrichte werkzaamheden aan opdrachtnemer bekend geworden, zullen, anders dan op een door de wet toegelaten wijze, niet aan derden worden verstrekt. Opdrachtgever zal alle door opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie vertrouwelijk behandelen.
a-e-2	<u>Implementatiefase</u> Tijdens de implementatiefase wordt 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 Opdrachtgever het recht om binnen twaalf maanden na de implementatiefase de Overeenkomst te beëindigen en onder te brengen bij de Wachtkamercontractant of opnieuw uit te vragen; dit als Opdrachtnemer niet aan de overeengekomen KPI's uit de SLA voldoet.
a-e-3	<u>Exitbeleid</u> Bij een exit zal 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 gevraagd assortiment. Opdrachtnemer zal zelf zorgdragen voor het transport van de nog resterende emballage van de locaties van Opdrachtgever naar zijn eigen magazijn.

Bestel eisen	
Eis	Omschrijving
a-e-4	<u>Assortimentsartikelen</u> Het assortiment bestaat minimaal uit de volgende (sub)productgroepen: • Dranken; • Broodbeleg; • Thee en toebehoren; • Suiker; • Soepen, sauzen, bouillons; • Kruiden; • Vetten & oliën. Opdrachtnemer rekent tot het assortiment ook een aantal zogenaamde non-food artikelen, denk hierbij aan: • Tissue producten; • Huishoudelijke non-food producten; • Koffiebekers.
a-e-5	<u>Keuze assortiment</u> 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.
a-e-6	<u>Merken</u> Opdrachtnemer kan van de assortimentsartikelen meerdere producten (merken) en kwaliteiten met bijbehorende concurrerende prijsverschillen aanbieden, per artikelgroep bestaande uit:

	• A-Merken (hoge naamsbekendheid, goede reputatie en is toonaangevend qua prijs en kwaliteit van het specifieke goed); • Huis- of B-merken.
a-e-7	<u>Kwaliteit</u> Opdrachtnemer is in staat en bereid om Opdrachtgever een constante kwaliteit te garanderen van (dag)versproducten. Daar waar de kwaliteit van de (dag)versproducten van Opdrachtnemer niet overeenkomt met de verwachtingen van Opdrachtgever, vindt er overleg plaats met Opdrachtnemer, waarna alternatieve oplossingen worden besproken en geboden.
a-e-8	<u>Bestelling</u> 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.
a-e-9	<u>Tijdstip bestelling</u> Bestellen voor alle artikelgroepen is mogelijk tot 22.00 uur = m.u.v. van vers brood, deze worden voor 14.00 uur besteld.
a-e-10	<u>Spoedbestelling</u> 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.
a-e-11	<u>Geen afnamegarantie</u> Het Prijzenblad is gebaseerd op de huidige aantallen van Opdrachtgever. De genoemde aantallen zijn geen afnamegarantie. De afgesproken condities voortkomend uit deze aanbesteding worden niet aangepast bij afname wijzigingen.
a-e-12	<u>Geen minimale orderwaarde en toeslagen</u> Inschrijver hanteert geen drempelbedragen (zoals een minimale orderwaarde/-grootte) en daarbij behorende toeslagen (zoals verpakkingskosten).
a-e-13	<u>Prijsstelling</u> Alle door Opdrachtnemer 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 Prijzenblad.
a-e-14	<u>Webshop</u> Opdrachtnemer stelt een webshop beschikbaar in een aparte en beveiligde internetomgeving. Alle prijzen zijn inclusief btw en met vermelding van het geldende kortingspercentage. Zowel de consumentenprijs als de prijs met aftrek van de korting dienen inzichtelijk te zijn. De webshop is 24/7 (met uitzondering van onderhoud en updates) beschikbaar. Opdrachtnemer heeft een chatfunctie tijdens kantooruren en de webshop beschikt over een zoekfunctie. Bij gepland onderhoud danwel wijzigingen aan de webshop dient opdrachtgever minimaal twee werkdagen van tevoren hierover geïnformeerd te worden.
a-e-15	<u>Handleiding webshop</u> Opdrachtnemer stelt een handleiding van de webshop beschikbaar. In de handleiding staat in ieder geval beschreven hoe de besteller kan inloggen, artikelen kan selecteren om te bestellen, bestellingen kan verzenden en gegevens kan opvragen en printen.

a-e-16	<u>Inloggegevens</u> Opdrachtgever krijgt één of meerdere inlogcodes en wachtwoorden waarmee toegang wordt verkregen tot de webshop. Bestellingen kunnen alleen door vooraf geautoriseerde personen geplaatst worden. Na het afronden van de bestelling ontvangt de besteller een bevestiging per mail. Het is mogelijk per gebruiker verschillende autorisatieniveaus toe te kennen voor de webshop. Het is mogelijk om specifieke informatie van opdrachtgever (zoals bijv. kostenplaatsnummer) op te nemen in de bestelling.
a-e-17	<u>Inzicht in bestellingen</u> Per geautoriseerde gebruiker is het mogelijk om inzicht te krijgen in eigen eerder geplaatste bestellingen (informatie over historie). Het is mogelijk managementinformatie op verschillende dwarsdoorsneden (per bestelpunt, afleveradres etc.) inzichtelijk op te vragen via de webshop. Het is mogelijk managementinformatie uit te printen. De contractbeheerder van opdrachtgever krijgt een eigen inlogcode en wachtwoord waarmee toegang wordt verkregen tot een account waarin de gegevens van alle locaties staan vermeld. Vanaf dit account is het mogelijk om cumulatieve historische overzichten van alle scholen op te vragen.
a-e-18	<u>Internetbrowser</u> De webshop werkt via een internetbrowser; er hoeft dus geen aparte software geïnstalleerd te worden. Voor het gebruik van de webshop is het niet nodig dat opdrachtnemer zich op de infrastructuur van opdrachtgever begeeft. Het is mogelijk een zgn. logbestand bij te houden met gegevens over het inloggen door medewerkers van opdrachtgever.

Levering eisen	
Eis	Omschrijving
a-e-19	<u>Logistieke proces</u> 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 (kratten, rolcontainers e.d.).
a-e-20	<u>Garantie</u> 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-21	<u>Verpakking</u> Leveringen worden per bestelling verpakt. Indien bestellingen op één afleveradres geleverd moeten worden, dan kunnen de bestellingen in één omverpakking worden verstuurd. Op de verpakking dient duidelijk de door opdrachtgever opgegeven kenmerken aangebracht te worden. Bij iedere levering is een pakbon (conform bestelling) toegevoegd waarop de geleverde artikelen staan vermeld.
a-e-22	<u>Verzending</u> Levering is franco.
a-e-23	<u>Aflevering</u> Bestellingen worden kosteloos afgeleverd op schooldagen (maandag t/m vrijdag, met uitzondering van feestdagen) tussen 07.00 uur en 07.45 uur. Opdrachtnemer dient bestellingen tot op de afdeling te leveren. Er wordt zoveel als mogelijk afgeleverd door een vaste chauffeur. Opdrachtnemer levert verpakking en hoeveelheden conform afspraak. Bij afwijkingen wordt Opdrachtgever hier binnen 24 uur over geïnformeerd en Opdrachtnemer stelt gelijktijdig alternatieven of oplossingen voor. Eenzijdigheid (van Opdrachtnemer naar Opdrachtgever) is niet aan de orde, er vindt een dialoog hierover plaats. Alternatieven dienen acceptabel te zijn voor het proces van Opdrachtgever (zowel kwaliteit als financiën).
a-e-24	<u>Sleutel</u> Opdrachtnemer heeft, indien noodzakelijk, door middel van een sleutel toegang tot het afleveradres, waardoor levering te allen tijde mogelijk is.

a-e-25	<u>Normen aflevering</u> Voedingsmiddelen worden bij de locaties afgeleverd in overeenstemming met de eisen uit de hygiënecode. Voor 99,5 % wordt voldaan aan deze eisen: • Ongeschonden verpakkingen; • Juiste houdbaarheidsdatum; • Juiste hoeveelheid en verpakkingseenheid; • Juiste temperatuur van gekoelde versproducten en diepvriesproducten; • Versheid van de producten. Producten die niet aan deze norm voldoen worden niet geaccepteerd. In deze situaties levert Opdrachtnemer binnen twee uur een vervangend, gelijk of gelijkwaardig product.
a-e-26	<u>Niet voorradig/te leveren product</u> Als het product niet voorradig/ te leveren is zal hiervoor een voor Opdrachtgever alternatief worden aangeboden tegen dezelfde prijscondities. Het alternatief c.q. oplossing dient bij Opdrachtgever binnen 24 uur gemeld en geleverd te worden.
a-e-27	<u>Nalevering</u> Nalevering c.q. mancoleveringen dienen binnen twee uur na melding te zijn afgeleverd indien dit een fout van Opdrachtnemer is. Indien de fout qua foutieve bestelling bij Opdrachtnemer ligt, dan dient de levering binnen vier 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.
a-e-28	<u>Manco</u> Manco's worden binnen vier uur opgelost en afgeleverd op de betreffende locatie. Indien sprake is van een manco, moet er binnen vier uur gereclameerd worden. Op de locatie moet 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 Opdrachtgever constateert dat er een manco is wordt contact opgenomen met Klantenservice van de Opdrachtnemer dan kan er na overleg nageleverd worden.
a-e-29	<u>Leveringsbetrouwbaarheid</u> De leveringen komen voor 99,5% overeen met het aantal orderregels. 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 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 Opdrachtgever een vergoeding betalen van € 500,00 voor iedere maand die zij na het verstrijken van deze maand in gebreke blijft aan de Leveringsbetrouwbaarheid te voldoen.

Retouren eisen	
Eis	Omschrijving
a-e-30	<u>Retouren</u> 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. Retourgoederen worden genoteerd, meegenomen en gecrediteerd.
a-e-31	<u>Herkenbare bestelling</u> Bij het leveren van meerdere klantnummers per locatie op één 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.

a-e-32	<u>Palletgebruik</u> 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.
a-e-33	<u>Rolcontainer eisen</u> Opdrachtnemer zorgt ervoor dat verpakkingen en de belading van rolcontainers en kratten voldoen aan de vigerende Arbo- wetgeving en dat per container/krat de belading dusdanig is dat er sprake is van hanteerbare hoeveelheden.
a-e-34	<u>Aansprakelijkheid</u> Opdrachtnemer is aansprakelijk voor elke schade welke het gevolg is van onjuiste handelingen bij de uitvoering van de leveringen.
a-e-35	<u>Inname retourzending</u> 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.
a-e-36	<u>Foutieve/beschadigde producten</u> Opdrachtnemer draagt 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. 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. De handling- en/of transportkosten voor onjuist of te laat (en manco) geleverde artikelen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
a-e-37	<u>Te veel producten</u> Opdrachtnemer is bereid en in staat om te veel aan specifieke producten voor gelegenheden, die ongeopend zijn, bij de volgende levering retour mee te nemen. Deze artikelen dienen op een separate factuur te worden gecrediteerd.
a-e-38	<u>Emballage</u> 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 retour nemen 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. Het aantal geleverde en aantal ingenomen kratten dienen te worden vermeld op de pakbon.
a-e-39	<u>Recall procedure</u> Als een producent een product vanwege kwaliteit- of veiligheidsproblemen terugroept, is er sprake van een recall. Afspraken over een recall procedure worden vastgesteld en vastgelegd in de SLA. De werkwijze van Opdrachtnemer omvat minimaal: • Producent maakt melding van een recall bij de 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 Opdrachtgever op basis van het aantal geretourneerde/ vernietigde producten.

Kwaliteit eisen	
Eis	Omschrijving
a-e-40	<u>Kwaliteit</u> Opdrachtnemer garandeert dat de door Opdrachtnemer te leveren producten gedurende de looptijd van de Overeenkomst van onveranderde goede A- of B-kwaliteit is en blijft en dat de producten in alle opzichten beschikken over de eigenschappen die zijn toegezegd en over de EG-verklaring.
a-e-41	<u>Warenwetbesluit</u> Opdrachtnemer voldoet aan het Warenwetbesluit Bereiding en behandeling van levensmiddelen en de Warenwetbesluit Hygiëne van Levensmiddelen.
a-e-42	<u>Biologische certificering</u> Opdrachtnemer is in staat en bereid om gecertificeerde biologische producten te leveren.
a-e-43	<u>Logger</u> 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.
a-e-44	<u>Tenminste houdbaar tot (THT) en te gebruiken tot (TGT)</u> De verpakkingen zijn voorzien van de houdbaarheidsdata THT-datum of een TGT-datum. Voor alle producten geldt dat deze mogen worden gebruikt, verwerkt of gegeven tot de aangegeven datum.
a-e-45	<u>Houdbaarheidstermijnen</u> Opdrachtnemer conformeert zich aan de minimale wettelijke houdbaarheidstermijnen per product. Afspraken t.a.v. houdbaarheid, temperatuur e.d. vaststellen en vastleggen in de af te sluiten SLA. Opdrachtnemer doet hierin een voorstel. De volgende houdbaarheidstermijnen (na levering) kunnen door Opdrachtnemer worden gegarandeerd: • Vleeswaren en kaas verpakt – 7 dagen • Melk - 5 dagen • Eieren – 10 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
a-e-46	<u>Milieukeur</u> 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.
a-e-47	<u>Besluit beheer verpakking en papieren karton</u> Opdrachtnemer conformeert zich aan het meest recente Besluit beheer verpakkingen en papieren karton. Opdrachtnemer zal geen gebruik maken van schadelijke componenten in drukinken, lakken of kleurstoffen.
a-e-48	<u>Kringloop symbool</u> Opdrachtnemer zal zorgen dat kunststofverpakkingen altijd zijn voorzien van het kringloop symbool.
a-e-49	<u>HACCP-wetgeving</u> Opdrachtnemer borgt en houdt zich in alle gevallen aan de HACCP-wetgeving en richtlijnen. Opdrachtnemer heeft aantoonbaar haar HACCP-processen geborgd en draagt zorg voor de dagelijkse gang van zaken hieromtrent. Opdrachtnemer is bereid en in staat om Opdrachtgever (jaarlijks in december) te voorzien van het op dat moment geldende HACCP-certificaat inclusief de certificaten van ingezette onderaannemers.

a-e-50	<u>Wet- en regelgeving</u> 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.
a-e-51	<u>Productie- en laboratoriumcontroles</u> Opdrachtnemer is bereid en in staat om volledige inzage te geven in de resultaten van eventuele productie- en/of laboratoriumcontroles.
a-e-52	<u>Steekproefsgewijs controles</u> 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).
a-e-53	<u>Hygiëncode</u> Opdrachtnemer is bereid en in staat om op basis van de geldende hygiëncode met Opdrachtgever nadere, specifieke afspraken te maken (bijv. over kiemgetallen van geleverde producten).
a-e-54	<u>Vers componenten</u> 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).
a-e-55	<u>Temperatuurverloop</u> 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.

Commerciële eisen	
Eis	Omschrijving
a-e-56	<u>Prijsstelling</u> Inschrijver wordt gevraagd de prijzen per product voor Opdrachtgever aan te geven in het Prijzenblad. Hierbij geeft Opdrachtgever 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 "n.v.t." staat hoeft Inschrijver hier niets in te vullen.
a-e-57	<u>Koppelingen</u> Koppeling met horecamanagementsysteem HORECO is een vereiste. Betreft zowel artikelen als de mogelijkheid tot kostprijsberekeningen
a-e-58	<u>Prijsgarantie</u> Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever de laagste prijsgarantie. Deze garantie houdt in dat de Opdrachtnemer over de gehele afname het meest voordelige prijsaanbod garandeert. Voor het kernassortiment gelden vaste kwartaalprijzen, die conform artikel 3.2 van de Overeenkomst worden geïndexeerd. Voor het overige assortiment mogen de prijzen maandelijks fluctueren. Minimaal eenmaal per jaar kan door een door Opdrachtgever 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 Opdrachtgever, het prijsverschil. Dit proces dient opgenomen te worden in de SLA. De benchmark zal worden uitgevoerd door een onafhankelijke derde, waarbij op basis van een vergelijkbare situatie bij Opdrachtgever de prijzen worden vergeleken.
a-e-59	<u>Assortiment wijzigingen</u> Wijzigingen in het assortiment worden minimaal 25 werkdagen, voor de effectuering, schriftelijk kenbaar gemaakt aan de afdeling Inkoop.

a-e-60	<u>Kernassortiment prijsstelling</u> 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.
a-e-61	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.
a-e-62	<u>Kernassortiment wijzigingen</u> Wijzigingen in het kernassortiment dienen te worden besproken met en kunnen na akkoord van Opdrachtgever worden doorgevoerd. Bij wijzigingen in het kernassortiment mogen de vervangende artikelen niet duurder zijn dan de prijzen van de oorspronkelijke prijsstelling.
a-e-63	Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever 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.
a-e-64	Als het/de aangeboden product/systeem/apparatuur gedurende de Overeenkomst (inclusief eventuele verlengingen) uit productie gaat, biedt 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.
a-e-65	<u>Facturatie</u> Opdrachtnemer factureert per week per locatie aan Opdrachtgever. Opdrachtgever wil de volgende gegevens op de factuur hebben: • Volledige NAW Opdrachtgever; • Volledige NAW-leverancier, incl. telefoon, e-mail en website; • Factuurdatum; • Factuurnummer, oplopend en uniek; • PO-nummer (aanlevering door besteller/opdrachtgever van Opdrachtgever); • Btw-nummer, als het een intracommunautaire levering is dient ook Opdrachtgever btw nummer vermeld te worden; • KvK-nummer; • IBAN-leverancier en BIC code van de desbetreffende bank; • Betalingscondities conform standaard / Contract / Order; • Omschrijving van de geleverde goederen en/of diensten, met hoeveelheden en prijzen; • Kostenplaats/afleverlocatie • Excl. btw in euro's; • Totaal btw-bedrag in euro's; • Totaal te betalen bedrag in euro's (incl. btw). Opdrachtnemer factureert vanuit één bedrijf, vanuit één bankrekeningnummer. Opdrachtnemer factureert tevens conform de geldende eisen van de Belastingdienst.
a-e-66	<u>Factuurgegevens</u> Opdrachtnemer factureert digitaal (in PDF) naar onderstaand e-mailadres: Crediteuren@andreascollege.nl Alle facturen maken duidelijk inzichtelijk om welke orde het gaat.
a-e-67	Bij het retourneren van de lege emballage (statiegeld flessen e.d.) wordt het statiegeld gecrediteerd. Dit gebeurt met een separate maandfactuur.

Personele eisen	
Eis	Omschrijving
a-e-68	<u>Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)</u> Een VOG dient van alle medewerkers, welke op de locatie van opdrachtgever werkzaam zijn waar op dat moment ook leerlingen aanwezig zijn te worden overlegd. De kosten hiervan zijn voor rekening van opdrachtnemer. Het VOG-bewijs dient in het personeelsdossier van opdrachtnemer aanwezig te zijn en mag niet ouder zijn dan twaalf maanden op het moment waarop de medewerker te werk wordt gesteld bij opdrachtgever. Op verzoek van opdrachtgever dient er op aanvraag een mogelijkheid te zijn om de VOG in te zien.
a-e-69	<u>Bedrijfskleding</u> De cateringmedewerkers zijn representatief, zij dragen op de locaties van Opdrachtgever verplicht werkkleding en dichte schoenen. Alle bedrijfskleding wordt verstrekt door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat alle cateringmedewerkers dagelijks schone bedrijfskleding dragen. De verstrekte werkkleding dient herkenbaar te zijn voor Opdrachtgever. Bij het bereiden van etenswaren dient het haar vast of afgeschermd (bijvoorbeeld in een haarnetje of muts) te zijn. Alle kosten betreffende bedrijfskleding, waaronder handschoenen dienen in het uurtarief te zijn opgenomen.
a-e-70	<u>Nederlandse taal</u> Alle medewerkers van opdrachtnemer en diens onderaannemers die in contact (kunnen) komen met medewerkers van opdrachtgever dienen een goede kennis te hebben van de Nederlandse taal en zich goed verstaanbaar te kunnen maken maar met name duidelijk en verstaanbaar te kunnen uitdrukken. Alle communicatie verloopt en documentatie is beschikbaar in de Nederlandse taal.
a-e-71	<u>Bezwaarlijk gedrag</u> Bij ernstige bezwaren van Opdrachtgever ten aanzien van het gedrag van een medewerker van Opdrachtnemer zal Opdrachtnemer, na schriftelijk en gemotiveerd verzoek, binnen één werkdag voor vervanging zorgdragen. Indien daar naar het oordeel van Opdrachtgever aanleiding voor is, kan Opdrachtgever een medewerker van Opdrachtnemer de toegang tot de locatie weigeren, in welk geval Opdrachtnemer verplicht is onverwijld een vervanger te sturen.
a-e-72	<u>Aanmelden</u> De medewerkers van Opdrachtnemer melden zich bij aankomst bij de balie/receptie. Zij wachten hier tot zij door de contactpersoon worden opgehaald.

Communicatie eisen	
Eis	Omschrijving
a-e-73	<u>Vaste contactpersonen</u> Opdrachtnemer stelt voor Opdrachtgever een vaste contactpersonen beschikbaar op het gebied van accountmanagement, facturatie en planning. De hiervoor genoemde rollen mogen eventueel door één persoon ingevuld worden.
a-e-74	<u>Servicepunt</u> Inschrijver beschikt over een servicepunt, waar inlichtingen kunnen worden verkregen en vragen en klachten kunnen worden gedeponereerd. Dit servicepunt dient op werkdagen tijdens kantooruren (07.30 uur tot 17:00 uur), telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn en voor calamiteiten buiten kantooruren is een storingsnummer bereikbaar. Klachten met betrekking tot geleverde zaken dienen te worden afgehandeld door een serviceorganisatie van Inschrijver of namens Inschrijver in stand te houden serviceorganisatie.
a-e-75	<u>Klachtenafhandeling</u> Opdrachtgever krijgt in de gevallen voor 12.00 uur gemeld, dezelfde dag voor 15.30 een inhoudelijke reactie met indien nodig een concrete termijn waarbinnen de vraag/het probleem is opgelost. Opdrachtnemer garandeert dat klachten en/of gebreken, van welke aard ook, binnen één werkdagen worden verholpen. Indien deze termijn, gelet op de aard van de klacht, dan wel het gebrek niet reëel is, dient opdrachtnemer per ommegaande Opdrachtgever op de hoogte te brengen en te communiceren op welk wijze en welke termijn hij de klacht, dan wel het gebrek gaat oplossen.

a-e-76	<u>Klachtenprocedure</u> Inschrijver voegt aan Inschrijving een klachtenprocedure toe waarin staat vermeld waar en hoe de klachten gemeld worden, hoe de klachten gevolgd worden en op welke wijze de klacht wordt afgehandeld.																
a-e-77	<u>Halfjaarlijkse rapportage</u> Opdrachtnemer en Opdrachtgevers voeren minimaal centraal (inkoop) en decentraal (locatie) elk halfjaar een voortgangsoverleg met betrekking tot de uitvoering van de dienstverlening. Indien noodzakelijk – bijvoorbeeld bij calamiteiten – dient opdrachtnemer bereid en in staat te zijn om eerlijk een voortgangsoverleg met Opdrachtgever te voeren. Ter voorbereiding op dit overleg levert Opdrachtnemer een rapportage aan. In deze rapportage dient Opdrachtnemer minimaal inzichtelijk te maken: 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).																
a-e-78	<u>Werkoverleg</u> 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 Opdrachtnemer ieder kwartaal; • Managementniveau: jaarlijks overleg tussen contractmanager en productspecialist van Opdrachtgever en de vaste accountmanager en/of directie van Opdrachtnemer. <u>Voorstel</u> <table><tr><th>Niveau</th><th>Frequentie</th><th>Deelnemers</th><th>Minimale agendapunten</th></tr><tr><td>Operationeel</td><td>1 x per 6 maanden</td><td>Bestellers per locatie Accountmanager Opdrachtnemer</td><td>Operationele voortgang Klachtenafhandeling</td></tr><tr><td>Tactisch</td><td>1 x per 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 Productspecialist</td><td>Kwaliteit van de leveringen Beleidszaken Contract Prijsafspraken Ontwikkelingen Evaluatiedienstverlening q W.v.t.t.k</td></tr></table>	Niveau	Frequentie	Deelnemers	Minimale agendapunten	Operationeel	1 x per 6 maanden	Bestellers per locatie Accountmanager Opdrachtnemer	Operationele voortgang Klachtenafhandeling	Tactisch	1 x per 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 Productspecialist	Kwaliteit van de leveringen Beleidszaken Contract Prijsafspraken Ontwikkelingen Evaluatiedienstverlening q W.v.t.t.k
Niveau	Frequentie	Deelnemers	Minimale agendapunten														
Operationeel	1 x per 6 maanden	Bestellers per locatie Accountmanager Opdrachtnemer	Operationele voortgang Klachtenafhandeling														
Tactisch	1 x per 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 Productspecialist	Kwaliteit van de leveringen Beleidszaken Contract Prijsafspraken Ontwikkelingen Evaluatiedienstverlening q W.v.t.t.k														

a-e-79	<u>Jaaroverleg</u> Jaarlijks wordt samen met Opdrachtgever verbeteringen/optimalisaties in levering en contractmanagement doorgevoerd. Opdrachtnemer neemt hierin het initiatief.
a-e-80	<u>Service Level Agreement (SLA)</u> Opdrachtnemer stelt samen met Opdrachtgever na definitieve gunning een SLA op, waarin een voor Opdrachtgever 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 Opdrachtgever 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-81	<u>Evaluatie logistiekproces</u> Opdrachtnemer evalueert één keer per half jaar de logistieke uitgangspunten met Opdrachtgever per afdeling. Het is bij Opdrachtgever 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.