

Programma van Eisen Europese aanbesteding F&B

Inschrijver confirmeert zich aan het Programma van Eisen door het indienen van een inschrijving. Door indiening van een inschrijving verklaart inschrijver dat hij voldoet aan en akkoord gaat met alle gestelde eisen zoals beschreven in Formulier B1. Inschrijver hoeft geen toelichting te geven bij het Programma van Eisen.

Dit programma van eisen bestaat uit 3 onderdelen:

- 1. Algemene eisen die zowel voor perceel 1 als voor perceel 2 gelden*
- 2. Specifieke eisen t.a.v. perceel 1: Levering van groente fruit en aardappelen voor NHG Leeuwarden*
- 3. Specifieke eisen t.a.v. perceel 2: Alle overige F&B voor alle locaties van aanbestedende dienst*

1. Algemene eisen

- 1.1 Opdrachtnemer biedt een breed assortiment in de categorieën vers, houdbaar, biologisch, regulier, vegan, vegetarisch.
- 1.2 Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om groenten in diverse snijmaten te bestellen.
- 1.3 Opdrachtnemer voegt geen extra verpakkingen toe in de vorm van omverpakkingen of vergelijkbaar.
- 1.4 Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om met verschillende accounts van 1 locatie te bestellen.
- 1.5. Opdrachtnemer zorgt voor koppeling met bestelsysteem Apibase dat in Leeuwarden gebruikt wordt op een dussdanige manier dat bestellingen uitgevoerd kunnen worden en voorraad informatie bekend is. Zie <https://developers.apibase.com/docs/generic-suppliers-api> voor de technische aspecten van deze koppeling.
- 1.6 Opdrachtnemer zal voor Aanbestedende dienst een webwinkel inrichten. De webwinkel dient actueel en operationeel te zijn en de producten zijn voorzien van een foto, omschrijving en prijs van het product.
- 1.7 De webwinkel beschikt over de functionaliteit om een favorietenpagina aan te kunnen maken.
- 1.8 De webwinkel beschikt over de functionaliteit een beheerder(s) bij Opdrachtgever aan te maken die zelfstandig gemandateerde bestellers kan toevoegen.
- 1.9 In de webwinkel is de geschiedenis van bestellingen zichtbaar en te exporteren naar Excel.
- 1.10 De webwinkel zal ten minste van maandag tot en met zaterdag in ieder geval tussen 07.00 en 22:00 uur beschikbaar en werkend zijn.
- 1.11 De Opdrachtnemer zal voor Opdrachtgever een webwinkel inrichten waarbij gewisseld kan worden tussen de Nederlandse en Engelse taal.
- 1.12 Updates en releases vinden plaats buiten werktijden (07:00 en 22:00 uur). Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever vooraf op de hoogte indien updates en releases uitgevoerd worden.
- 1.13 Er moeten tegelijkertijd tenminste 50 gebruikers van Aanbestedende dienst zonder problemen in de webwinkel actief kunnen zijn.
- 1.14 Alleen geautoriseerde (gemandateerde) accounts mogen bestellen. Hierover zullen na gunning afspraken worden gemaakt.
- 1.15 De webwinkel beschikt over een functionaliteit om een order te dupliceren.
- 1.16 De webwinkel beschikt over de functionaliteit om gegevens van de besteller vooraf ingevuld te hebben op het bestelformulier zoals bijv. kostendrager of projectnummers.
- 1.17 Bij een bestelling moet Opdrachtgever de volgende gegevens in de webwinkel kunnen aangeven:
 - Telefoonnummer ontvanger (geen verplicht invulveld);
 - Afleverdatum;
 - Kostenplaats/academie/dienst (geen verplicht invulveld);
 - Tekstvak vrij in te vullen (geen verplicht invulveld).

1.18 Opdrachtnemer waarborgt dat indien besteld wordt vóór 22.00u de levering volgende dag of de vooraf aangegeven gewenste dag voor de verderop genoemde uiterste tijd geleverd wordt. Indien in uitzonderingsgevallen de gehele bestelling of een of meerdere elementen van de bestelling niet tijdig geleverd kunnen worden neemt Opdrachtnemer voor levering contact op met de besteller om een oplossing te bespreken. In geval van manco neemt Opdrachtnemer contact op met voorstel voor een alternatief element en/of optie voor nalevering. Zie voor uitzondering eis 3.1 over Terschelling.

1.19 Aangeboden tarieven gelden voor alle vestigingen van Aanbestedende dienst, dus zowel voor NHL Stenden en NHG.

1.20 Op de facturen dient een splitsing te worden aangebracht in onderstaande categorieën:

1. Food
2. Beverage Laag
3. Beverage Hoog
4. Verbruiksartikelen
5. Inventaris
6. Emballage

1.21 Er dient gebruik te worden gemaakt van een verzamelfactuur per week.

1.22 Opdrachtnemer wijst een vast contactpersoon aan voor NHL Stenden en voor NHG.

NHL Stenden en NHG wensen op verschillende niveaus te communiceren met Opdrachtnemer:

- Operationeel (bestelgemachtigden): betreft lopende en toekomstige bestelopdrachten;
- Tactisch-strategisch (contractmanager): betreft onder andere algemene contractuitvoering van de raamovereenkomst, managementrapportages, rapportages met betrekking tot algehele dienstverlening, klachten, duurzaamheid, verbetertrajecten en ontwikkelingen in de markt en bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer hanteert hierin een proactieve houding. Van dit overleg wordt een agenda en verslag opgesteld door opdrachtnemer en voor goedkeuring voorgelegd aan Opdrachtgever. De agenda wordt minimaal één week van tevoren gedeeld, het verslag wordt binnen drie weken aangeleverd aan de contractmanager. De frequentie is éénmaal per jaar.
- De beschreven communicatieniveaus hoeven niet vast te staan gedurende de gehele contractperiode. Op basis van voortschrijdend inzicht of externe factoren kunnen hier veranderingen in optreden.

1.23 Klachten en helpdesk

Klachten kunnen via de webwinkel, mail en telefonisch worden gemeld bij Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer beschikt over een helpdesk die op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur zowel per mail als telefonisch bereikbaar is. De medewerkers van de Opdrachtnemer beheersen de Nederlandse en Engelse taal in woord en geschrift.

Indien de levering niet overeenkomt met de bestelling of de kwaliteitsafspraken, zal hierover zo snel mogelijk contact worden opgenomen met Opdrachtnemer. Opdrachtnemer corrigeert uiterlijk binnen 1 werkdag de levering. Aan het nazenden en het retourneren zijn voor Opdrachtgever geen kosten verbonden. Operationele vragen/klachten, waarbij er tijd-technisch een beperkte mogelijkheid is tot herstel, zijn binnen 4 uur na melding opgelost.

1.24 Managementinformatie

- Opdrachtnemer stelt binnen één maand een Service Level Agreement op.
- Opdrachtnemer verzorgt elk kwartaal aan de contractmanager schriftelijke managementinformatie voor zowel NHG als voor NHL Stenden. Deze informatie bestaat tenminste uit:
 - Aantal bestellingen gesorteerd naar productgroep;
 - Kosten per productgroep, per kostenplaats/academie/dienst en totale kosten;
 - Overzicht van de klachtenregistratie met details over de afhandeling;
 - Downtime webwinkel, het aantal uren op werkdagen dat de webwinkel niet te bereiken is geweest.
- Tijdens de implementatieperiode worden de details voor de rapportages nader overeengekomen waarbij Opdrachtgever zich het recht voorbehoudt om de managementinformatie gedurende de looptijd van de raamovereenkomst te wijzigen.
- Opdrachtgever ontvangt de rapportages in Excel, zodat sortering van gegevens mogelijk is.
- Opdrachtnemer levert de afgesproken managementinformatie uiterlijk drie weken na het verstrijken van het voorgaande kwartaal via mail aan bij de contractmanager.

2. Specifieke eisen t.a.v perceel 1: Levering van groente fruit en aardappelen voor vestiging Leeuwarden

2.1 Levering:

- Leveren op locaties in Leeuwarden van NHG.
- Pakbon bij levering met afdelingen gesplitst
- Manco bonnen aanwezig bij levering
- Retour van emballage bij levering
- Dagelijkse levering.
- Levering tussen 7.30u en 9.00u in Leeuwarden. (In schoolvakanties tussen 8.00u en 9.00u)

2.2 Productinformatie

Inzicht in data:

Tijdens bestellen:

- Eenheid in stuks/kg etc
- Prijs per eenheid
- Biologisch of regulier
- Ingrediëntendeclaratie

- Inzicht in provincie van herkomst of zelfs plaats/specifieke boer

- Wijze van productie (bv geteeld in koude grond of kas o.b.v. geothermie)
- Voedingswaarde
- Allergenen

Middels rapportage achteraf: - CO2 footprint per ingrediënt
CO2 footprint transport

2.3 Assortiment

Opdrachtnemer heeft een ruim assortiment van lokale artikelen en betreft lokale Opdrachtnemers bij het uitvoeren van de opdracht. Onder lokaal wordt verstaan dat het geproduceerd is in Friesland, Groningen of Drenthe.

3. Specifieke eisen t.a.v. perceel 2: Alle overige F&B voor alle locaties NHL Stenden**3.1 Levering:**

- Leveren op alle locaties van NHL Stenden en NHG.
- Pakbon bij levering met afdelingen gesplitst
- Manco bonnen aanwezig bij levering
- Retour van emballage bij levering
Tenminste 4 leverdagen op Terschelling, waarvan 1 op zaterdag en 1 op maandag.
- Dagelijkse levering voor de andere locaties
- Levering tussen 7.30u en 9.00u voor Leeuwarden en tussen 8.00u en 10.00u in Emmen.
(tijdens schoolvakanties levering in Leeuwarden tussen 8.00u en 9.00u).
Leveringstijden op Terschelling in nader overleg.
Andere vestingen tussen 8.00u en 11.00u

3.2 Productinformatie:

Inzicht in data:

Tijdens bestellen:

- Eenheid in stuks/kg etc
- Prijs per eenheid
- Biologisch of regulier
- Ingrediëntendeclaratie
- Inzicht in Land van herkomst
- Voedingswaarde
- Allergenen

Middels rapportage achteraf:

- CO2 footprint per ingrediënt
- CO2 footprint transport

3.3 Assortiment:

Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om vlees en vis in diverse snijmaten te bestellen.