

Bijlage 4 Programma van Eisen

Opdrachtnemer conformeert zich aan alle gestelde eisen door middel van ondertekening van het document Bijlage 2 – ‘Verklaring omtrent inschrijving’ van inschrijving en voegt deze toe aan zijn Inschrijving.

1. Bestelwijze

1. De Opdrachtnemer heeft een online webshop voor dagelijkse bestellingen. Deze webshop heeft een verbinding met een applicatie (web-based) die voor iedereen toegankelijk is middels een autorisatie.
2. Opdrachtgever geeft bij het plaatsen van bestellingen aan welke dag de bestellingen geleverd dienen te worden. Bestellingen die door Opdrachtgever voor 16:00 uur zijn geplaatst, kunnen de eerstvolgende werkdag door Opdrachtnemer worden geleverd.
3. Indien blijkt dat een artikel daags van levering niet leverbaar is, dient Opdrachtnemer telefonisch voor 19:00 uur contact op te nemen met Opdrachtgever voor een passend alternatief. Bevestiging per mail is gewenst.
4. Opdrachtnemer spant zich in voor het aanbieden van een gelijkwaardig product indien een artikel niet leverbaar is. Een product is gelijkwaardig indien er sprake is van dezelfde prijscondities (of goedkoper), dezelfde eigenschappen en gelijke kwaliteit. Een gelijkwaardig product is nimmer duurder dan het oorspronkelijk bestelde product. Opdrachtgever is niet verplicht in te stemmen met de levering van het voorgestelde alternatieve product.
5. Na het plaatsen van een order stuurt Opdrachtnemer binnen één (1) uur een digitale orderbevestiging aan de betreffende besteller van Opdrachtgever.
6. In de webshop is de bestelhistorie zichtbaar alsmede afleverbonnen en facturaties. Indien de informatie niet beschikbaar is in de bestelomgeving levert Opdrachtnemer maandelijks een overzicht van deze informatie aan Opdrachtgever.
7. Bij de producten wordt duidelijke productinformatie gegeven op verpakkingseenheid, allergieën en andere relevante informatie, zoals voedingswaarden en allergenen.
8. De webshop bevat een zoekfunctie.
9. In de webshop is het mogelijk dat persoonlijke bestellijsten worden samengesteld.
10. Vanuit de webshop moet een balanslijst kunnen worden samengesteld met daarin de volgende items:
 - Artikelnummer aanbieder
 - Verpakkingseenheid
 - Gewicht
 - Artikelomschrijving
 - Prijs per colli
 - Prijs eenheid (automatisch omgerekend)
 - Voorraad invulveld door Aanbestedende dienst
 - Totaalprijs per product (voorraad), horizontaal
 - Productgroep (bv dranken, vers, noten etc.)
 - Totaalprijs/voorraad, verticaal.

Indien de balanslijst niet vanuit de webshop kan worden samengesteld dient Opdrachtnemer deze in een onbeveiligd Excel- bestand op te stellen en naar de besteller toe te sturen.

11. In de webshop is autorisatie op persoonsniveau mogelijk, waarbij bestelbevoegdheden kunnen worden ingesteld zoals financiële volumegrootte en specifieke producten.
12. Autorisatie op non-food artikelen is mogelijk.

13. Kosten van de web-based webshop zijn geheel voor de Opdrachtnemer en kunnen niet worden verhaald op Opdrachtgever;
14. Opdrachtnemer geeft, indien er sprake is van een afwijkende levertijd, op het moment van plaatsen van de bestelling duidelijk aan wat de maximale levertijd is van de betreffende producten.
15. De webshop is 24/7 bereikbaar en beschikbaar. Opdrachtgever wordt tijdig op de hoogte gesteld van eventueel onderhoud van de webshop. Eventueel onderhoud van de webshop dient buiten kantoor tijden te worden uitgevoerd.
- .
16. Alle functies van de webshop zijn te gebruiken op alle gangbare devices en in ieder geval de besturingssystemen Android, Windows en iOS.
17. Bij afwijkende besteleenheden, anders dan te doen gebruikelijk, zal de Opdrachtnemer telefonisch contact opnemen met Opdrachtgever.
18. Bij storingen dienen bestellingen ten alle tijden te kunnen worden gemaakt, op welke wijze dan ook.
19. Indien Opdrachtnemer beschikt over een winkel of bezookpunt zal Opdrachtnemer na voorlopige gunning ten minste twee (2) toegangspassen ter beschikking stellen. Bij aanvraag van een nieuwe of extra toegangspas gedurende de looptijd van de raamovereenkomst levert Opdrachtnemer deze nieuwe toegangspas binnen maximaal tien (10) werkdagen.
20. Opdrachtnemer stelt op verzoek kosteloos één (1) pas ter beschikking waarmee Opdrachtgever op rekening kan betalen.
21. Opdrachtnemer denkt op verzoek van Opdrachtgever mee over de eventuele koppeling tussen het toekomstige ERP systeem van Opdrachtgever en het bestelsysteem.

2. Afleveren goederen en levertijden

22. Opdrachtgever dient in ieder geval, maar niet uitsluitend op maandag, woensdag en zaterdag de bestellingen te kunnen leveren.
23. Opdrachtgever dient op de leverdagen tussen de tijdssloten 07:00 tot 12:00 of 13:00 tot 16:00 te kunnen leveren.
24. Opdrachtnemer dient tijdsloten van maximaal 3 uur te hanteren waarin de bestelde producten worden geleverd.
25. In uitzonderlijke gevallen zoals feestdagen en evenementen zijn afwijkende leverdagen mogelijk zonder dat daar meer transport/leveringskosten voor worden berekend door Opdrachtnemer.
26. Goederen worden op rolcontainers afgeleverd en daar waar nodig, bijvoorbeeld vanwege ruimtegebrek, worden goederen direct afgestapeld met behulp van de chauffeur die de goederen komt leveren.
27. Rolcontainers, pallets of kratten worden per levering mee retour genomen, hiervoor ontvangt Opdrachtgever na digitale ondertekening een bevestiging per mail.
28. Bij elke levering dient een pakbon aanwezig te zijn met de volgende informatie:
 - het ordernummer;
 - artikelomschrijving(en);
 - afleverdatum;
 - de geleverde aantallen;
 - de verpakkingseenheid;
 - het aantal colli;
 - naam besteller en zijn/haar adres;
 - deellevering;
 - contactgegevens voor het melden van manco's.

29. Na controle kan Opdrachtgever eventuele manco's, breuken of foutieve producten melden bij Opdrachtnemer. Na beoordeling door Opdrachtnemer zal Opdrachtnemer een creditnota opstellen als inderdaad sprake is van manco's, breuken of foutieve producten.
30. Na controle kan Opdrachtgever wel bestelde producten welke missen bij de levering melden bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient binnen twee (2) uur na melding, tot uiterlijk 19.00 uur te komen met een passende oplossing. De eventuele kosten voor deze oplossing zijn voor Opdrachtnemer.
31. Bij levering dienen schoonmaakartikelen of andere chemische producten duidelijk gescheiden te worden van levensmiddelen in afgesloten boxen, of op een aparte container te worden aangeleverd. Het VIB blad dient zichtbaar te zijn in de Webshop van Opdrachtnemer.
32. Artikelen worden voldoende beschermd en deugdelijk verpakt zodat de kans op schade van materialen geminimaliseerd wordt.
33. Eventuele retour leveringen worden voorzien van een begeleidende pakbon door Opdrachtnemer.
34. De goederen dienen conform HACCP-regels te worden geleverd, er zal op locatie dan ook een zogenoemde ingangscntrole worden gehouden zoals visuele beoordeling op verpakkingen, opslag per container en temperaturen van producten.
35. De materialen waarin de goederen worden geleverd zijn schoon en niet beschadigd.
36. Goederen worden niet hoger dan 1,85 meter gestapeld.
37. Bij beschadigde artikelen en/of manco's zal kosteloos binnen maximaal 24 uur een herlevering plaats vinden in overleg met Opdrachtgever.
38. Opdrachtnemer dient verkeerd geleverde producten, behoudens dagverse diepvriesproducten, kosteloos retour te nemen indien Opdrachtgever daarvan binnen 24 uur melding heeft gemaakt. Deze producten mag Opdrachtnemer niet in rekening brengen. Vanwege HACCP kwaliteitsrichtlijnen mogen dagverse en diepvriesproducten, die de koelketen hebben doorbroken, niet retour genomen worden.
39. Producten die statiegeld en/of emballage bevatten (o.a. lege blikjes en flessen) worden bij de eerst volgende levering mee retour genomen en verrekend.

3. Assortiment

40. Uitlopende artikelen dienen spoedig kenbaar te worden gemaakt en Opdrachtnemer dient een alternatief aan te bieden als gelijkwaardig in prijs en kwaliteit. Indien mogelijk maakt Opdrachtnemer dit ook inzichtelijk in de Webshop van Opdrachtnemer.
41. Het assortiment dient te bestaan uit A-, B- en huiskmerken.
42. Er wordt een breed assortiment aangeboden welke marktconform is voor bedrijfscatering, partycatering en bedrijfsrestaurantniveau. Tevens biedt Opdrachtnemer proactief advies ten aanzien van nieuwe artikelen en innovaties.
43. De geleverde producten dienen tenminste aan de in eis 44 gestelde eisen te voldoen op het gebied van THT-datum en/of TGT-datum.
44. De artikelen die zijn geleverd dienen vanaf moment levering tenminste houdbaar te zijn tot:
 - Kruideniersartikelen 4 weken
 - Diepvriesartikelen 2 maanden
 - Boter 6 weken
 - Margarine 4 weken
 - Eieren en ei producten 10 dagen
 - Kaas 7 dagen
 - Vers vlees 3 dagen
 - Verse vis 3 dagen

- Vers wild en gevogelte 2 dagen
 - Verse schaal en schelpdieren 3 dagen
 - AGF producten 3 dagen
 - Verse vruchtensappen 3 dagen
 - Overige vers artikelen 5 dagen
45. Opdrachtgever is gerechtigd producten buiten deze raamovereenkomst in te kopen. Dit zullen geen structurele inkopen zijn, maar onder andere wanneer producten niet of foutief zijn geleverd of er een onverwachts tekort is bij Opdrachtgever.

4. Facturatie en betalingsvoorwaarden

46. De facturen worden wekelijks verstuurd door Opdrachtnemer. In afwijking daarvan is op verzoek van Opdrachtgever een maandelijks factuur mogelijk.
47. De facturen moeten via de mail worden verzonden en dienen als volgt opgebouwd te zijn;
- Overzicht per productgroep en grootboeknummers (deze worden aangegeven door de verantwoordelijke van Opdrachtgever).
 - Per dag inzichtelijk
 - Als bijlage dient meegezonden te worden de ondertekende pakbonnen.
48. De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.
49. Indien Opdrachtgever een of meer factuurregels niet kan accorderen zal Opdrachtgever binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van de factuur in overleg gaan met de Opdrachtnemer.
50. Indien er sprake is van een geschil over een factuur of factuurregel is Opdrachtgever bevoegd de betaling op te schorten zonder dat wettelijk rente is verschuldigd. Opdrachtnemer is een dergelijk geval niet bevoegd zijn leveringen te beëindigen of op te schorten.

5. Accountmanagement

51. Opdrachtnemer wijst één (1) accountmanager/contactpersoon aan, waarbij tevens een vaste vervanger wordt aangegeven. Na voorlopige gunning vermeldt Opdrachtnemer de naam, het telefoonnummer en het e-mailadres van de accountmanager en diens vervanger
52. De accountmanager of diens vervanger is gedurende werktijden bereikbaar. In geval van afwezigheid wordt dit tijdig kenbaar gemaakt.
53. Accountmanager weet wat in de markt speelt en bespreekt eventuele innovaties.
54. De accountmanager dient uitstekend op de hoogte te zijn van de inhoud van alle voorwaarden vastgelegd in aanbestedingsstukken en raamovereenkomst. Tevens beschikt de accountmanager over inhoudelijke kennis van de producten en het assortiment.
55. Accountmanager ontzorgt Opdrachtgever als het gaat om vragen over producten en beantwoordt deze.
56. Opdrachtnemer dient een helpdesk te hebben die op werkdagen tussen 08.00 uur en 17.00 uur telefonisch bereikbaar is voor Opdrachtgever.
57. Opdrachtnemer levert in het kader van contractmanagement twee (2) x per jaar een digitaal managementrapportage aan, te weten uiterlijk een maand na afloop van iedere zes (6) maanden. Deze managementrapportage bevat minimaal:
- Totale omzet;
 - Leverbetrouwbaarheid Opdrachtnemer;
 - Hoeveelheid drops, inclusief gemiddelde omzet per drop;
 - Totale afname per productgroep;

- Invulling KPI's Opdrachtnemer (zie hoofdstuk 8 van dit PvE);
 - Invulling MVOI en SROI door Opdrachtnemer (o.a. de verbetervoorstellen);
 - Manco's, ook ten aanzien van THT- en TGT-data;
 - Klachtenrapportage.
58. Op initiatief van Opdrachtgever vindt minimaal twee (2) x per jaar kosteloos een overleg plaats met Opdrachtgever binnen één (1) maand na het versturen van de managementrapportages. In het overleg zullen de onderwerpen van eis 59 worden besproken. Indien Opdrachtgever behoefte heeft aan meer overleggen, maakt zij dit kenbaar aan Opdrachtnemer. Ook deze extra overleggen zullen kosteloos plaatsvinden.
59. Gedurende overleg worden in ieder geval de volgende onderwerpen besproken:
- Algehele dienstverlening en verbetervoorstellen (op basis van de gedeelde managementrapportage);
 - Leverbetrouwbaarheid Opdrachtnemer;
 - Managementrapportage;
 - Ontwikkelingen midden – en lange termijn (o.a. toekomstige prijsstijgingen);
 - Vastgestelde KPI's (zie hoofdstuk 8 van dit PvE);
 - Invulling MVOI en SROI door Opdrachtnemer (o.a. de verbetervoorstellen);
 - Klachtenrapportage;
60. De accountmanager maakt conform vast format verslag van datgene wat besproken is tijdens een overleg, Opdrachtgever ontvangt hiervan een verslag binnen tien (10) werkdagen na overleg.

6. Transport

61. In de transportwagens dient een temperatuurmeter aanwezig te zijn en Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om steekproefsgewijs hiernaar te vragen op moment van levering.
62. Geleverde kratten waarin de te leveren producten worden vervoerd en geleverd moeten voldoen aan de gestelde eisen van de Arbouwetgeving.

7. Prijzen

63. Opdrachtnemer hanteert volgens de in gunningscriteria *K2 Prijsvastlegging assortiment* opgegeven periode vaste prijzen voor de producten uit het basisassortiment. Na deze periode kunnen de prijzen van het basisassortiment elk jaar geïndexeerd worden na overleg met en na schriftelijke goedkeuring van de Aanbestedende dienst.
64. Opdrachtnemer hanteert gedurende de looptijd van de raamovereenkomst voor de producten die niet in het basisassortiment zijn opgenomen marktconforme adviesprijzen/dagprijzen die in lijn zijn met de gangbare tarieven in de sector.
65. Indien een product uit het basisassortiment niet leverbaar is, dient het gelijkwaardige alternatief tegen dezelfde prijs of goedkoper te worden aangeboden.
66. Indien de Opdrachtnemer in winkels, of vanwege acties, folderaanbiedingen of artikelen in de promotie, prijzen hanteert die lager zijn dan de prijzen voor het basisassortiment dan gelden deze lagere prijzen eveneens voor Opdrachtgever. Dit geldt voor het totale assortiment van Opdrachtnemer. Eventuele aanbiedingen/actieprijzen dienen ook voor Opdrachtgever in het digitale bestelsysteem inzichtelijk te zijn.
67. Indien Opdrachtnemer fysieke winkels heeft dan heeft Opdrachtgever de mogelijkheid de artikelen in deze fysieke winkels aan te schaffen tegen de vastgelegde prijzen of, indien lager, de actieprijzen.

68. De bestellingen die buiten de afgesproken levertijden en dagen worden geleverd mag €7,50 leveringskosten in rekening worden gebracht. Bestellingen binnen de afgesproken levertijden en dagen worden franco geleverd. Meerdere bestellingen op één (1) dag worden gezien als één (1) bestelling.
69. Opdrachtnemer mag geen andere kosten in rekening brengen, zoals bijvoorbeeld administratie- of orderkosten.
70. De prijzen zoals benoemd in het bestelsysteem zijn exclusief BTW.

8. MVOI, KPI'S en overige verplichtingen

71. Opdrachtnemer garandeert een leverbetrouwbaarheid van 95% op artikelniveau. Dit betekent dat de leverbetrouwbaarheid gemeten op jaarbasis minimaal 95% dient te zijn. Opdrachtnemer dient dit jaarlijks aan te tonen middels een rapportage. Tevens zal Opdrachtgever dit registreren middels pakboncontrole en aanleveren bij Opdrachtgever.
72. Opdrachtnemer zal minimaal 2% van de totale jaarlijkse omzet (is jaarlijkse omzet excl. BTW) afnemen aan SROI bij Opdrachtgever. Het percentage SROI wordt jaarlijks door Opdrachtnemer berekend over de totale jaaromzet.
73. Opdrachtnemer levert binnen (2) maanden na inwerkingtreding van de raamovereenkomst aan Werkbedrijf Lelystad een afsprakennotitie met betrekking tot de SROI- verplichting. De toelichting in het Plan van aanpak (*gunningscriteria K3 MVOI*) en het prestatieafspraken gesprek na gunning is hiervoor de basis.
74. De SROI-werkzaamheden dienen direct verband te hebben met de uitvoering van de opdracht.
75. Indien Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de raamovereenkomst jaarlijks niet het bedrag aan SROI afneemt conform eis 72 en het ingediende plan van aanpak bij inschrijving, wordt het verschil tussen het aangeboden bedrag SROI en het bedrag dat daadwerkelijk is afgenomen overgemaakt aan Opdrachtgever in juni volgend op het afgesloten kalenderjaar. Daarnaast zal Opdrachtnemer in het eerste volgende overleg (eis 58) concrete verbetervoorstellen voorleggen aan Opdrachtgever waarin wordt beschreven hoe zij in het aankomende jaar wel het bedrag aan SROI conform eis 72 en het ingediende plan van aanpak bij de inschrijving afnemen.
76. Opdrachtnemer garandeert een jaarlijkse klanttevredenheid van 3,5, gebaseerd op een cijferschaal tussen de 1 en 5. De klanttevredenheid zal door Opdrachtgever worden gemeten middels een evaluatie onder de gebruikers van Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer niet het gewenste niveau behaald (cijferschaal 3,5), stelt Opdrachtnemer een verbeterplan op waarin Opdrachtnemer kenbaar maakt op welke wijze Opdrachtnemer de dienstverlening gaat verbeteren. Dit verbeterplan wordt ter goedkeuring voorgelegd aan Opdrachtgever.
77. Klachten van Opdrachtgever omtrent leveringen worden binnen twee (2) uur na melding, tot uiterlijk 19.00 uur beantwoord door Opdrachtnemer.
78. Opdrachtnemer garandeert een responstijd van maximaal drie (3) werkdagen op binnengekomen vragen van Opdrachtgever.