

Programma van eisen

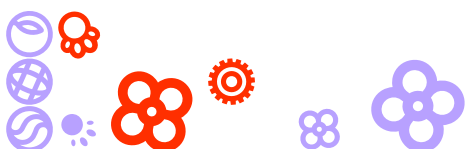
Bijlage 3



Perceel 1+2

Eis	Algemene eisen
1.	Inschrijver verklaart door het indienen van een inschrijving expliciet dat hij voldoet aan de in de aanbestedingsdocumenten, inclusief de daarbij behorende bijlage(n), genoemde voorwaarden en eisen die aan de opdracht zijn gesteld.
2.	Social return Stichting Yuverta wil een bijdrage leveren aan het bevorderen van de participatie van kansarme groepen aan de onderkant van de arbeidsmarkt. Zij verbindt daarom aan de uitvoering van de opdracht een bijzondere uitvoeringsvoorwaarde, zoals bedoeld in artikel 2.80 van de Aanbestedingswet. Inschrijvers verklaren akkoord te gaan met het aanwenden van 5% van de opdrachtwaarde om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in te zetten of leerwerktrajecten aan te bieden (zie in de bijlage 11 voor de Beleids- en Uitvoeringsregels SROI Yuverta).
3.	Veiligheid, gezondheid en milieu Aanbestedende dienst eist van opdrachtnemer dat veilig werken verankerd en toegepast is in zijn organisatie, waarbij wordt voldaan aan tenminste het volgende profiel: De directie van de opdrachtnemer heeft een aantoonbaar vigerend beleid met doelstellingen over 'veilig werken' vastgelegd en in de organisatie geïmplementeerd met bijbehorende documenten en middelen in de bedrijfsprocessen. Het 'veilig werken' is gericht op het voorkomen van incidenten in het kader van de VGM-aspecten (veiligheid, gezondheid en milieu) zoals ongevallen, materiële en milieuschade. Het beleid heeft tot doel ervoor te zorgen dat alle medewerkers (ook tijdelijke medewerkers, onderaannemers en derden) het vereiste veiligheidsniveau kennen en tijdens het uitvoeren van hun werkzaamheden daar naar handelen. Opdrachtnemer beheerst aantoonbaar de VGM-aspecten tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden door middel van onder andere risicomanagement, inspecties, bedrijfsgezondheidszorg, registratie en keuring van persoonlijke beschermingsmiddelen en relevante arbeidsmiddelen en door het bijhouden van ongevallenregistratie. De operationele medewerkers beschikken over de juiste kennis en kunde die nodig is voor het uitvoeren van werkzaamheden en specifieke risicovolle taken.
4.	VOG verklaring Aanbestedende dienst eist van de opdrachtnemer dat alle medewerkers welke op locatie van Yuverta ingezet worden beschikken over een geldige VOG verklaring. Opdrachtnemer verklaart door ondertekening van de bijgevoegde VOG verklaring (zie bijlage 9) dat gedurende de looptijd van de overeenkomst voor alle door hem op locatie van opdrachtgever in te zetten medewerkers beschikt en zal blijven beschikken over een afschrift van een geldig Identiteitsbewijs en een recente Verklaring Omtrent Gedrag.
5.	Inschrijver draagt voor eigen rekening zorg voor meerdere OCI koppelingen met AFAS afhankelijk van boekhoudkundige wensen van de opdrachtgever. Indien inschrijver geen bestaande koppeling heeft met AFAS realiseert inschrijver, tevens voor eigen kosten, zich samen met aanbestedende dienst in om deze koppeling alsnog binnen de implementatieperiode te realiseren. Meer informatie kan inschrijver vinden via:

Eis	Prijzen & facturatie
6.	Inschrijver garandeert dat prijzen tot stand komen zonder ruggespraak, overleg, afspraak of verstandhouding met een of meerdere inschrijvers, al dan niet met het doel de concurrentie in enig opzicht te beperken. Inschrijver garandeert dat de in de offerte vermelde prijzen niet aan een andere inschrijver of concurrent zijn en/of zullen worden medegedeeld.
7.	Perceel 1: Minimale ordergrootte in dit perceel is onderdeel van de inschrijving en beoordeling. Zie prijzenblad. Perceel 2: De Inschrijver hanteert geen minimum orderwaardes en/of bestelgroottes. De geoffreerde prijs is geldig, ongeacht in welke besteleenheid de locatie een bestelling plaatst bij de Inschrijver.
8.	De prijzen voor de producten op het prijzenblad moeten vast staan voor een periode van minimaal één jaar. Voor de dagverse producten moet opdrachtnemer gebruikmaken van dagprijzen. De door opdrachtnemer gehanteerde dagvers prijzen staan op de afleverbon vermeld.
9.	Indien (vaste of dag) productprijzen hoger zijn dan spaar-, kortingsacties en/of aanbiedingen wordt de laagste prijs gehanteerd.
10.	Op bijlage 2 prijzenblad kan de prijs per product voor een productenselectie worden ingevuld. Over de producten die niet zijn vermeld op het prijzenblad eist Opdrachtgever 10% korting.
11.	Opdrachtnemer hanteert een kick-back korting in de vorm van een staffel aan de hand van de gerealiseerde omzet per jaar op alle producten. Op bijlage 2 prijzenblad kan de kick-back korting worden ingevuld. Deze korting staat tijdens de hele looptijd van de overeenkomst vast. Deze korting wordt gegeven op de totale omzet van de hele organisatie van opdrachtgever.
12.	Op bijlage 2 Prijzenblad kan de dagprijs per product op <u>09-04-2025 (inschrijfdatum)</u> voor een productenselectie gebaseerd op afnamegegevens worden ingevuld.
13.	Prijzen kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst uitsluitend worden aangepast conform de indexatieclausule(s) zoals beschreven in de overeenkomst.
14.	Op bijlage 2 Prijzenblad kunnen eventuele bezorgkosten worden ingevuld. Bezorgkosten komen op de factuur van de betreffende bestelling. De bezorgkosten staan vast per levering, ongeacht het adres of het tijdstip van bezorging. In gunningscriterium PRIJS, kunt u aangeven vanaf welk bedrag de producten worden bezorgd (het minimale orderbedrag).
15.	Opdrachtnemer stuurt facturen in conform de bepalingen in de factuurwijzer.
16.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om per bestelling een factuur waarop de kosten per bestelling zijn gespecificeerd digitaal aan te leveren.
17.	Statiegeld voor emballage en retouren van emballage worden per locatie op een aparte maandelijks factuur vermeld. Opdrachtnemer belast geen bezorgkosten door op emballage. Aan alle door opdrachtnemer beschikbaar gestelde rolcontainers, opslagbakken en overige transportmiddelen zijn geen overige kosten verbonden.
18.	Kosten anders dan voor de bestelde producten en het tarief voor bezorging komen voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer mag geen additionele kosten in rekening brengen voor nalevering of wijzigingen van de bestelling.



19.	Indien er sprake is van een combinatie van Inschrijvers (onderaannemer) wordt niet meer dan één factuuradres binnen de combinatie geaccepteerd, te weten het adres van de inschrijver.
-----	--

Eis	Communicatie
20.	Partijen wijzen bij aanvang van de Overeenkomst één vaste en rechtstreeks te benaderen contactpersoon aan voor zowel de implementatie als de beheerfase. Ook zorgen Partijen voor geschikte vervanging bij ziekte, verlof of uitdiensttreding van de contactpersoon. De contactpersonen beschikken over een goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal. Contactpersonen worden vastgelegd tijdens de implementatie fase middels een communicatiematrix.
21.	Partijen participeren op proactieve wijze in de overleggen. In de communicatiematrix zal worden opgenomen welke contactpersonen bij welk overleg aanwezig zullen zijn. Deze overleggen vinden in de implementatieperiode minimaal één keer per week plaats en in de beheerfase één keer per jaar (afhankelijke van de behoefte).
22.	Verslaglegging van de overleggen geschiedt door Opdrachtnemer en wordt maximaal twee weken na het gesprek, inclusief eventuele actiepuntenlijst, aangeleverd bij de gesprekspartner van Opdrachtgever.
23.	Managementrapportages worden per kwartaal, kosteloos, aan Opdrachtgever door Opdrachtnemer verstrekt. De managementinformatie is uitgesplitst naar kostenplaats en bevat minimaal de volgende informatie: • De gerealiseerde omzet op productniveau; • Gemiddeld bestelbedrag per bestelling; • Het aantal leveringen; • Bezorgkosten; • Het aantal na-leveringen; • Het aantal retouren; • Overzicht emballage ingenomen en uitgegeven; • Klachtenafhandelingsanalyse zoals verkeerd geleverd, bederf, nabestellingen, manco, dubbele zending, verkeerd product besteld, teveel geleverd, transport-schade; • Hardloperslijst met gehanteerde prijzen; • (Tussen)resultaten op de duurzaamheidsambitie; • Monitoring KPI's.
24.	Bij de start van de overeenkomst zet de Inschrijver tijdelijk (2 maanden) een 'support manager' in ter ondersteuning van de opstartfase. Deze 'support manager' houdt, op operationeel, gebied per locatie contact met de desbetreffende contactpersoon. Het doel hierbij is om de opstartperiode zo kort mogelijk te houden en het vereiste kwaliteit- en prestatieniveau in korte tijd (twee maanden) te bereiken. Dit ongeacht op welke locatie door de Inschrijver de dienstverlening moet worden geleverd.

Eis	Personeel
25.	Het uitvoerend personeel van de Inschrijver dient: • te voldoen aan de bij toepasselijke wetgeving gestelde en te stellen eisen voor de gevraagde diensten en te handelen conform relevante voorschriften; • in het bezit te zijn van de voor de uitvoering van de werkzaamheden benodigde diploma's en certificaten; • de werkzaamheden te verrichten vrij van alcohol, verdovende middelen en andere rij- en werk beïnvloedende middelen; • de werkzaamheden dusdanig uit te voeren dat het onderwijs en de bedrijfsvoering van opdrachtgever zo min mogelijk gestoord wordt; • herkenbare bedrijfskleding te dragen. De kleding ziet er verzorgd en representatief uit;



	• te beschikken over een goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal.
26.	Het uitvoerend personeel dient conform de vigerende regelgeving ten alle tijden in het bezit te zijn van een geldig legitimatiebewijs.

Eis Wet- en regelgeving

27.	Opdrachtnemer houdt zich aan alle relevante wet- en regelgeving dan wel draagt zorg dat haar onderaannemer(s) zich houden aan relevante wet- en regelgeving ten aanzien van uitvoering werkzaamheden.
28.	Alle producten die worden geleverd door de Opdrachtnemer dienen te voldoen aan de wettelijke kwaliteitseisen. Opdrachtgever hanteert hierbij de normen zoals vastgesteld in het Warenwetbesluit bereiding en behandeling van levensmiddelen, het warenwetbesluit Hygiëne van levensmiddelen.
29.	De Opdrachtnemer staat ervoor in dat de uitvoering van werkzaamheden uitsluitend geschiedt met materieel/materiaal dat voldoet aan de wettelijke eisen.

Eis Levering van producten

Assortiment

30.	Opdrachtnemer dient minstens producten in onderstaande productgroepen te kunnen leveren: food & non-food • in hoofdlijnen het leveren van verswaren (zoals groenten en fruit, brood, vlees, vis, vleeswaar en wild), • deegwaren (zoals bijvoorbeeld bladerdeeg), • salades, • zuivel en kaas, • diepvries, • DKW producten (droog & kruidenierswaren), • disposables • kleine keukenmaterialen.
31.	Opdrachtnemer zal geen genetisch gemanipuleerde producten leveren zonder voorafgaand overleg met opdrachtgever.
32.	Opdrachtnemer dient tenminste producten met onderstaande kenmerken te kunnen leveren: • Vegetarisch; • Veganistisch; • Halal; • Seizoensgebonden; • Streekproducten; • Biologisch; • Diervriendelijk; • Lactosevrij; • Glutenvrij; • Allergeenvrij; • Suikervrij
33.	Opdrachtnemer kan naast A-merken, minimaal 1 alternatief merk leveren (bijvoorbeeld een huiskmerk) per productcategorie. Opdrachtgever hecht belang aan een keuze voor redelijke kwaliteit tegen een scherpere prijs, naast de keuze voor A-merken (goede kwaliteit voor redelijke prijs), te hebben. Onder een A-merk verstaat opdrachtgever een merk met een hoge naamsbekendheid en goede reputatie, toonaangevend qua prijs en kwaliteit van dat specifieke goed. Voor



A-merken wordt vaak reclame gemaakt om de naamsbekendheid te vergroten en gevestigde reputatie te handhaven of zelfs te versterken.

Onder een huismerk verstaat opdrachtgever een merk dat gevoerd wordt door een detaillist, bijvoorbeeld een winkel of winkelketen of zelfs door meerdere ketens. Het wordt gebruikt voor producten die ten behoeve van de detaillist geproduceerd zijn en staat daarmee tegenover de fabrikanten merken. Het huismerk hoeft niet per se uw eigen huismerk te zijn.

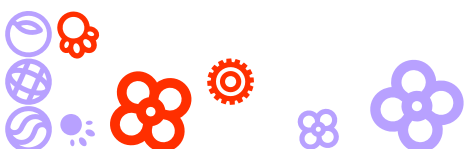
34. Opdrachtnemer hanteert per product niet meer dan één houdbaarheidsdatum
Deze minimale houdbaarheidstermijn (THT) zijn van toepassing:

Omschrijving productsoort	Minimale THT bij ontvangst
Verse melkproducten	6 dagen
Zuiveldesserts en yoghurt	6 dagen
Zuivel transitie producten	6 dagen
Boter	6 dagen
Margarine	8 weken
Eieren en eierproducten	16 dagen
Vlees	4 dagen
Vis	3 dagen
Wild en gevogelte	3 dagen
Schaal- en schelpdieren	3 dagen
AGF producten: rauwkosten/panklaar	3 dagen
AGF producten: verse vruchtensappen	4 dagen
Gekoelde maaltijdcomponenten	6 dagen

Voor alle bovengenoemde producten telt de afleveringsdag niet mee in de berekening van de minimale houdbaarheidstermijn.

Bestelling van producten

35. Opdrachtgever voert bestellingen in op de elektronische (online) bestelomgeving van opdrachtnemer (middels een OCI-koppelingen vanuit de inkoopssystemen van opdrachtgever (AFAS)).
36. Afhankelijk van de behoefte is minimaal één (1) bestelaccount nodig per locatie (afleveradres).
37. De bestelomgeving van opdrachtnemer dient aan de volgende eisen te voldoen:
- 24/7 beschikbaar te zijn via een computer en tablet;
 - Moet werken in minimaal twee (2) verschillende internetbrowsers;
 - Voor bestelling aangeven dat een product niet op voorraad is;
 - Afleverdag
 - Nettoprijzen (excl. btw) en brutoprijzen (incl. btw);
 - Afbeeldingen product weergeven;
 - Duidelijke productomschrijving;
 - Duidelijke vermelding van hoeveelheid /gewicht en verpakkingseenheid;
 - Spaar- en kortingsacties en aanbiedingen die gelden op het moment van bestellen;
 - Mogelijk zijn om een standaard boodschappenlijstje in te stellen;
 - Managementinformatie genereren;
 - Inzicht geven in de bestelhistorie.
38. Wijzigingen binnen de weergave van de bestelomgeving zijn in overleg met opdrachtnemer mogelijk en gedurende de looptijd van de overeenkomst kosteloos.



39.	Opdrachtnemer dient de online bestelomgeving up-to-date te houden, wat ten minste betekent dat de beschikbaarheid en prijzen van producten dagelijks worden aangepast.
40.	(Dag)prijzen die opdrachtnemer in rekening brengt staan vast op het moment van bestellen (en niet op het moment van bezorgen). De prijzen van bestelling en de facturen dienen overeen te komen.
41.	De online bestelomgeving en online productencatalogus zijn het gehele jaar 24/7 beschikbaar. Van een eventuele (implementatie van een) conversie ondervindt Yuverta zo min mogelijk hinder. Alle eventuele conversiekosten zijn voor rekening van de Opdrachtgever.
42.	De Opdrachtnemer dient de ontvangen bestelling(en) via de online bestelomgeving te bevestigen, middels een orderbevestiging in de bestelomgeving (op dezelfde dag van de bestelling). Op deze orderbevestiging dienen minimaal de volgende gegevens opgenomen te zijn: • overzicht bestelde artikelen, • prijs per artikel en totaal prijs bestelling incl. BTW en excl. BTW; • afleverlocatie; • Afleverdag.
43.	De orderbevestigingen kunnen door de gebruikers rechtstreeks vanuit het online bestelsysteem geprint worden.
44.	De Opdrachtnemer verzorgt desgewenst, op verzoek van Yuverta, kosteloos een gebruikershandleiding en/of instructie cursussen met betrekking tot het digitaal bestellen via de online bestelomgeving voor de (toekomstige) bestellers van het systeem. Deze cursus wordt in de Nederlandse taal gegeven op de Yuverta locaties.
Levering van producten	
45.	Levering dient plaats te vinden op alle locaties van opdrachtgever. Een overzicht van de te beleveren locaties is opgenomen in bijlage 10, het betreffen scholen en kantoren van ondersteunende diensten.
46.	Levering moet mogelijk zijn van maandag tot en met vrijdag. Levering van producten dient plaats te vinden tussen 08.00 uur en 14.00 uur. De frequentie is voorafgaand aan deze aanbesteding niet te voorspellen en is afhankelijk van de lessen en de behoefte van het onderwijs op de verschillende locaties. In het kader van duurzaamheid wordt er gestreefd naar een leverfrequentie van maximaal 2 keer per week per locatie.
47.	Levering moet plaatsvinden in een vooraf bepaalde bloktijd en indien mogelijk daarnaast via Track & trace te volgen te zijn.
48.	Indien opdrachtnemer bestelde producten niet of niet tijdig kan leveren of bij afwijkingen in de levering, neemt hij direct (telefonisch) contact op met de besteller om de mogelijkheden te bespreken. Opdrachtgever zal in dit geval beslissen op welke wijze omgegaan wordt met deze levering. Opdrachtgever heeft de voorkeur dat er een alternatief product wordt aangeboden.
49.	Indien opdrachtnemer het voorraadbeheer in de bestelomgeving niet op orde heeft, waardoor opdrachtgever moet kiezen voor een alternatief na bevestigen van de bestelling, zijn de bezorgkosten, orderkosten en eventuele meerprijs van de vervangende producten voor rekening van opdrachtnemer. Opdrachtnemer brengt deze kosten niet in rekening, zodat deze ook niet gecrediteerd hoeven te worden.
50.	Opdrachtgever is gerechtigd direct bij aflevering controle uit te voeren volgens wet- en regelgeving. Zo zal opdrachtgever bij een afwijking in temperaturen de levering weigeren in verband met HACCP-regelgeving.
51.	Nalevering van producten (door o.a. het niet of foutief leveren, conditie etc.) dient dezelfde dag nog te gebeuren in overleg met de besteller. Opdrachtnemer dient dezelfde dag zorg te dragen voor nalevering (dit in overleg met Opdrachtgever). In de basis dient het onderwijs te allen tijde doorgang te kunnen vinden. De hiermee gepaard gaande kosten zijn voor rekening van opdrachtnemer.



52.	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor het retour nemen van onjuist geleverde producten mits daarvan binnen 1 werkdag melding is gemaakt, met uitzondering van versproducten en diepvriesproducten ivm voedselveiligheidseisen.
53.	Foutief geleverde producten of producten met een slechte conditie, worden niet gefactureerd door opdrachtnemer.
54.	Levering en crediteren van producten geschiedt tot aan het lokaal/keuken en niet tot aan de voordeur. Tenzij anders afgesproken met de betreffende locatie.
Ontvangst goederen	
55.	Opdrachtnemer zal de producten afleveren met een afleverbon. De afleverbon vermeldt minimaal: • Ordernummer opdrachtgever; • Afleveradres ; • Besteldatum; • Afleverdatum; • Producten en aantallen; • Prijs incl. btw per product; • Eventuele manco's. De afleverbon wordt voor akkoord geparafeerd door opdrachtgever en geldt als vaststelling van de geleverde producten. Controle zal plaats vinden bij aflevering en geschiedt op hoofdlijnen op pallet/ rolcontainer/ krat niveau. Reclamaties op aantallen, kwaliteit, breuk, schade, manco, Ten minste Houdbaar Tot-datum (THT) zullen binnen één (1) werkdag geschieden. Hiermee gepaard gaande kosten zijn voor rekening van opdrachtnemer.

Verpakkingsmateriaal	
56.	De producten dienen in HACCP goedgekeurde kratten worden aangeleverd (om kruisbesmetting te voorkomen)
57.	De verpakking dient zo milieuvriendelijk mogelijk te zijn, dat wil zeggen recyclebaar, herbruikbaar of composteerbaar. Volgens EU-wetgeving moet in 2025 65% van het verpakkingsafval volledig recyclebaar zijn, in 2030 is dit zelfs 70%. Zie verder Gunningscriterium 3.
58.	Op alle producten dient een leesbare THT/TGT-datum vermeld te zijn.
59.	De verpakkingen dienen voorzien te zijn van een bedrukking in de Nederlandse taal.
60.	De verpakkingen dienen eenvoudig te openen te zijn.
61.	De Opdrachtnemer dient het met statiegeld belaste verpakkingsmateriaal en transportmiddelen (rolcontainers/kratten/petflessen/blikjes e.d.) retour te nemen met de eerst volgende levering.
62.	Product gebonden emballage (o.a. statiegeld kratten en flessen) en 'drager' emballage (o.a. rolcontainers, kratten, e.d.) dienen vermeld te staan op de eerstvolgende digitale pakbon.

KPI's	
63.	1. [95%] van de bestellingen wordt op tijd geleverd binnen het afgesproken tijdsvenster; 2. [95 %] van de op voorraad bestelde producten is leverbaar; 3. [95 %] van de bestellingen wordt in één keer volledig geleverd; De Opdrachtnemer toont deze drie KPI's elk kwartaal aan in de managementrapportage. Wanneer bij de beoordeling van de KPI's een afwijking van meer dan 5% per KPI wordt geconstateerd dan wordt een eenmalige boete gerekend van 1 % van de betreffende kwartaalomzet (omzet ex. Btw).

Duurzaamheidskenmerken producten



64.	De keurmerken die opgesteld zijn voor duurzame producten die gebruikt dienen te worden, zijn de volgende of gelijkwaardige keurmerken of certificaten: • EKO Keurmerk • Europees Biologisch Keurmerk • Demeter • Fairtrade/Max Havelaar • UTZ Certified • Rainforest Alliance • RSPO-certificaat • Beter Leven Keurmerk (2 of 3 sterren) • Label Rouge • Vrij Uitloop • Gras Keurmerk • Noordzee Vis • ASC-MSC
65.	Opdrachtnemer spant zich in stapsgewijs te komen tot het gebruik van duurzame palmolie overeenkomstig het RSPO-certificaat of vergelijkbaar certificaat
66.	Disposables moeten zijn gemaakt van biobased materialen. Dat wil zeggen o.a. keukenpapier, servetten, bestek, bordjes en bekertjes moeten zijn gemaakt van gerecyclede papiervezels, van hout met FSC-keurmerk en niet-gerecyclede papiervezels uit duurzaam beheerde bossen/gewassen

Uitzonderingen	
67.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor producten bij derden (of het andere perceel van deze aanbesteding) te bestellen indien het bestelde product niet (op tijd) geleverd kan worden en Opdrachtgever niet instemt met het aangeboden alternatief voor wat betreft product en hoeveelheid.
68.	Bestellingen van producten bij derden (of het andere perceel van deze aanbesteding) (in bovenstaande gevallen) kunnen nimmer tot gevolg hebben dat de Opdrachtnemer bij opdrachtgever kosten in rekening brengt.
69.	Het verstrekken van cadeaus en of andere incentives, spaaracties e.d. is niet toegestaan op persoonlijke titel.

