

Bijlage D1: Programma van eisen

| Eis | Titel |
|-----------|--|
| 1. | Algemeen |
| 1.1 | Opdrachtnemer voldoet aan alle geldende wet- en regelgeving, waaronder HACCP, en waarborgt de houdbaarheid, hygiëne, opslag en transport van levensmiddelen. |
| 1.2 | Opdrachtnemer garandeert dat goederen en diensten gedurende de looptijd van het contract van onveranderde, goede kwaliteit zijn en voldoen aan de gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid, geschiktheid, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen. |
| 1.3 | Alle leveringen en dienstverlening worden uitgevoerd conform de eisen gesteld in de aanbestedingsdocumenten. |
| 2. | Bestellingen |
| 2.1 | Opdrachtnemer wijst een vaste contactpersoon aan voor de afhandeling van bestellingen door de contactpersonen van Opdrachtgever. Bij afwezigheid, zoals tijdens vakanties, stelt Opdrachtnemer een vervangende medewerker beschikbaar. |
| 2.1 | Opdrachtnemer biedt een digitaal bestelplatform aan waarop bestellingen eenvoudig geplaatst, gewijzigd en geannuleerd kunnen worden. |
| 2.2 | Het bestelplatform biedt inlogmogelijkheden voor meerdere bestellers. |
| 2.3 | Bestellingen kunnen dagelijks geplaatst worden tot 21:00 uur voor levering op de volgende werkdag tussen 07:30 en 09:30 uur. |
| 2.4 | Opdrachtnemer accepteert bestellingen via het digitale platform en per e-mail. Alleen aanvragen van bevoegde functionarissen worden geaccepteerd. |
| 2.5 | Bij start van de overeenkomst wordt kosteloos toegang geboden tot het bestelplatform voor meerdere gebruikers. |
| 2.6 | Alle gebruikers van Opdrachtgever hebben een vrije keuze in het assortiment van Opdrachtnemer. |
| 2.7 | Er geldt geen minimale ordergrootte of bestelbedrag voor bestellingen. |
| 2.8 | Indien vaste artikelen niet voorradig zijn, wordt vooraf aangegeven welke alternatieven leverbaar zijn. Een alternatief artikel mag nooit duurder zijn dan het oorspronkelijk bestelde artikel. |
| 3. | Leveringen |
| 3.1 | Levering dient dagelijks mogelijk te zijn van maandag tot en met vrijdag tussen 07:30 en 09:30 uur. |
| 3.2 | Bestelde goederen die per abuis niet geleverd zijn, dienen dezelfde dag vóór 12.00 uur na de oorspronkelijke levering nageleverd te worden. |
| 3.3 | Leveringen worden tot op de afgesproken plaats binnen het gebouw gebracht. Producten worden gesorteerd afgeleverd. |
| 3.4 | Alle leveringen zijn voorzien van een temperatuurlijst en een pakbon met de volgende informatie: <ul style="list-style-type: none"> • Ordernummer • Naam van het product • Naam van de besteller • Het geleverde aantal stuks • Kwaliteit (indien van toepassing) • Afleverdatum • Afleverlocatie |
| 3.5 | Pakbonnen worden zowel op papier als digitaal verstrekt |
| 3.6 | Indien de levering niet binnen de afgesproken termijn kan plaatsvinden, behoudt de opdrachtgever het recht om de bestelling kosteloos in te trekken en de bestelling bij een andere leverancier aan te schaffen. |
| 3.7 | De chauffeur dient herkenbaar te zijn als medewerker van de opdrachtnemer en zich als zodanig te kunnen identificeren. |
| 3.8 | Leenemballage, zoals rolcontainers en kratten, wordt bij de eerstvolgende levering kosteloos retour genomen. |
| 3.8 | Bij levering draagt de opdrachtnemer zorg voor een deugdelijke verpakking die bescherming biedt tegen invloeden van buitenaf. |

| | |
|-----------|---|
| 4. | Kwaliteit |
| 4.1 | Opdrachtnemer beschikt over een kwaliteitssysteem dat voldoet aan HACCP-voorschriften en hygiënecodes. |
| 4.2 | De kwaliteit van de geleverde producten dient uitstekend te zijn en te passen bij de omschrijving in de bestelling. |
| 4.3 | Producten moeten een voldoende lange houdbaarheid hebben naar oordeel van de opdrachtgever. |
| 4.4 | Opdrachtgever heeft het recht om audits, beoordelingen en kwaliteitsonderzoeken uit te voeren op alle aspecten van de leveringen. |
| 4.5 | In geval van manco's, gebreken of afwijkingen heeft de opdrachtgever recht op vervanging van het geleverde binnen twee uur na melding. |
| 5. | Duurzaamheid |
| 5.1 | Opdrachtnemer toont een proactieve houding ten aanzien van duurzaamheid met betrekking tot vervoer en verpakkingsmateriaal. |
| 5.2 | Secundaire en tertiaire verpakkingen dienen zoveel mogelijk te bestaan uit gerecycled materiaal. |
| 5.3 | Tijdens de looptijd van de overeenkomst faciliteert opdrachtnemer, indien van toepassing, de transitie naar duurzamere producten. |
| 6. | Prijzen en facturatie |
| 6.1 | De prijzen worden jaarlijks aangepast op basis van een transparante prijsindexatie conform CPI Voedingsmiddelen. |
| 6.2 | Opdrachtnemer verstrekt digitale verzamelfacturen per week. De facturen bevatten de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> • Factuuradres • Kostenplaats • Naam locatie • Naam besteller • Artikelnummers • Aantallen afgenomen goederen • Beschrijving van de geleverde producten • BTW-percentage en BTW-bedrag |
| 6.3 | Betaling vindt plaats binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van een juiste factuur. |
| 7. | Rapportages |
| 7.1 | Opdrachtnemer verstrekt minimaal tweemaal per jaar een managementrapportage met daarin informatie over het aantal bestellingen, de totale orderwaarde, de besteldatum en afleverdatum, aantal klachten en aard van de klachten. |
| 7.2 | Opdrachtnemer biedt een dashboard aan waarin realtime inzicht wordt gegeven in de managementinformatie. Dit dashboard stelt de Opdrachtgever in staat om op elk moment de benodigde gegevens te raadplegen en rapportages zelf uit te draaien. |
| 7.3 | De rapportages worden besproken tijdens periodieke evaluatiegesprekken waarin verbeteringen en verbeterprojecten worden voorgesteld. |
| 8. | Communicatie en samenwerking |
| 8.1 | Opdrachtnemer stelt een vaste contactpersoon beschikbaar die verantwoordelijk is voor de dagelijkse gang van zaken. |
| 8.2 | Er is een calamiteitenummer beschikbaar dat tijdens kantooruren bereikbaar is. |
| 8.3 | Opdrachtnemer informeert de opdrachtgever tijdig over acties, aanbiedingen en nieuwe ontwikkelingen op het gebied van voeding en duurzaamheid. |
| 8.4 | Opdrachtnemer organiseert minimaal twee keer per jaar een excursie of rondleiding voor studenten en minimaal één keer per jaar een workshop voor docenten. (niet brood/banket) |
| 8.5 | Opdrachtgever en opdrachtnemer voeren minimaal eenmaal per jaar tactisch/strategisch overleg. De opdrachtnemer neemt initiatief voor het plannen van een afspraak. Op aanvraag van Opdrachtgever en Opdrachtnemer kan dit gesprek vaker worden ingepland. Het gesprek bevat in ieder geval de volgende gespreksonderwerpen: KPI's, gang van zaken, eventuele klachten, facturatie, mutaties, verwachtingen voor de komende tijd en tevredenheid. De exacte invulling van het gesprek wordt na de gunning besproken. |

| | |
|-----------|---|
| 9. | Algemene producteisen |
| 9.1 | Inschrijver dient te allen tijde minimaal de producten op de assortimentslijst te kunnen leveren. |
| 9.2 | Inschrijver dient een verscheidenheid van regionale producten te kunnen leveren en garanties te geven van de echtheid en herkomst van deze producten. |
| 9.3 | Alle te leveren producten dienen te zijn voorzien van een etiket dat voldoet aan alle wettelijke voorschriften en duidelijk de inhoud beschrijft. Het etiket bevat ten minste: <ul style="list-style-type: none"> • Aanduiding (productnaam) • Naam/adres leverancier/producent • Bewaartemperatuur (bederfelijke producten) • Houdbaarheids- of uiterste gebruiksdatum • Netto hoeveelheid • Lijst van ingrediënten (bij samengesteld product) • Bereidingsadvies (indien van toepassing) |
| 9.4 | De kwaliteit van de producten dient naar oordeel van de opdrachtgever goed te zijn en consistent geleverd te worden gedurende de looptijd van de overeenkomst. |

| | |
|-------------|--|
| 10. | Houdbaarheidseisen |
| 10.1 | Dagverse producten |
| | <ul style="list-style-type: none"> - Verse melkproducten: Minimaal 6 dagen exclusief afleveringsdag - Zuiveldesserts en yoghurt: Minimaal 6 dagen exclusief afleveringsdag - Zuivel transitoproducten: Minimaal 6 dagen exclusief afleveringsdag - Boter: Minimaal 8 weken - Margarine: Minimaal 4 weken - Eieren en eierproducten: Minimaal 16 dagen exclusief afleveringsdag - Vlees (onbewerkt): Minimaal 3 dagen exclusief afleveringsdag - Vis (onbewerkt): Minimaal 3 dagen exclusief afleveringsdag - Wild en gevogelte (onbewerkt): Minimaal 2 dagen exclusief afleveringsdag - Schaal- en schelpdieren: Minimaal 3 dagen exclusief afleveringsdag - AGF-producten (schoon, rauwkost, panklaar): Minimaal 3 dagen exclusief afleveringsdag - AGF-producten (verse vruchtensappen): Minimaal 4 dagen exclusief afleveringsdag - Belegde broodjes: Minimaal 4 dagen exclusief afleveringsdag - Gekoelde maaltijdcomponenten: Minimaal 6 dagen exclusief afleveringsdag - Zuiveldesserts en yoghurt: Minimaal 6 dagen exclusief afleveringsdag - Zuivel transitoproducten: Minimaal 6 dagen exclusief afleveringsdag - Boter: Minimaal 8 weken - Margarine: Minimaal 4 weken - Eieren en eierproducten: Minimaal 16 dagen exclusief afleveringsdag - Vlees (onbewerkt): Minimaal 3 dagen exclusief afleveringsdag - Vis (onbewerkt): Minimaal 3 dagen exclusief afleveringsdag - Wild en gevogelte (onbewerkt): Minimaal 2 dagen exclusief afleveringsdag - Schaal- en schelpdieren: Minimaal 3 dagen exclusief afleveringsdag - AGF-producten (schoon, rauwkost, panklaar): Minimaal 3 dagen exclusief afleveringsdag - AGF-producten (verse vruchtensappen): Minimaal 4 dagen exclusief afleveringsdag - Belegde broodjes: Minimaal 4 dagen exclusief afleveringsdag - Gekoelde maaltijdcomponenten: Minimaal 6 dagen exclusief afleveringsdag |
| 10.2 | Overige producten |
| | <ul style="list-style-type: none"> - Schepsalades: Minimaal 6 dagen exclusief afleveringsdag - Vers banket en gebak: Minimaal 1 dag exclusief afleveringsdag - Saucijzenbroodjes en soortgelijke producten: Minimaal 1 dag exclusief afleveringsdag - Kruidenierswaren: Minimaal 4 weken - Koffie (brandvers): Minimaal 10 dagen exclusief afleveringsdag - Banketkoeken: Minimaal 2 weken - Bake-off brood: Minimaal 4 dagen exclusief afleveringsdag - Vers brood: Dagvers - Diepvriesproducten: Minimaal 2 maanden |

| | |
|-------------|---|
| 10.3 | Specifieke productgroepen |
| | <p>Verse groente en fruit Algemeen (onbewerkt):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Versheid/uiterlijk: Niet beschadigd, vrij van zand, ongedierte, schimmels en overtollig vocht - Temperatuur bij aflevering: Gelijk aan of lager dan 18°C - Verpakking: Schoon, niet beschadigd - Transport: Gescheiden van andere productgroepen dan wel apart verpakt <p>Bewerkt</p> <ul style="list-style-type: none"> - Temperatuur bij aflevering: 2°C tot 4°C, maximaal 7°C - Verpakking: Schoon, niet beschadigd, apart verpakt - Transport: Gescheiden van andere productgroepen, temperatuur 2°C tot 4°C, maximaal 7°C |
| | <p>Verse vis Onbewerkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Versheid/uiterlijk: Rode kieuwen, heldere ogen - Temperatuur bij aflevering: 2°C tot 4°C, maximaal 7°C - Verpakking: Schoon, niet beschadigd, gevacumeerd indien gewenst - Transport: Gescheiden van andere productgroepen, temperatuur 2°C tot 4°C, maximaal 7°C <p>Bewerkt/bereid</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zelfde eisen als onbewerkt, aangevuld met specifieke portioneerwensen |
| | <p>Vers vlees en vleeswaren Onbewerkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Versheid/uiterlijk: Niet beschadigd, vrij van schimmels - Temperatuur bij aflevering: 2°C tot 4°C, maximaal 7°C - Verpakking: Schoon, niet beschadigd, gevacumeerd indien gewenst - Transport: Gescheiden van andere productgroepen, temperatuur 2°C tot 4°C, maximaal 7°C <p>Bewerkt/bereid:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zelfde eisen als onbewerkt |
| 10.4 | Diepvriesproducten |
| | <p>Algemeen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Versheid/uiterlijk: Geen kristalvorming in de verpakking - Temperatuur bij aflevering: Gelijk aan of lager dan -18°C, maximaal -15°C - Verpakking: Schoon, niet beschadigd, voorzien van THT- of productiedatum - Transport: Temperatuur gelijk aan of lager dan -18°C, maximaal -15°C |
| 10.5 | Non-food producten |
| | <p>Schoonmaakmateriaal en -middelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verpakking: Schoon, niet beschadigd, voorzien van gevarensymbolen en Nederlandse gebruiksaanwijzing - Transport: Gescheiden vervoer van levensmiddelen, dan wel apart verpakt |
| | <p>Overige non-food:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verpakking: Schoon, niet beschadigd - Transport: Niet gekoeld |