



Dienst Justitiële Inrichtingen
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Programma van Eisen

Bijlage 1

Levering van levensmiddelen en aanverwante Producten aan de distributiecentra binnen Dienst Justitiële Inrichtingen

Kenmerk : TN518447 (vervolg op TN490896)
Datum : 27 maart 2025
Versienummer : 1.0

Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen. Dit maakt deel uit van de Aanbestedingsdocumenten. Het bevat de minimumeisen waaraan u als Leverancier tijdens de uitvoering van de Overeenkomst moet voldoen. Deze minimumeisen worden in dit document 'eisen' genoemd.

Acceptatie van het gehele Programma van Eisen vindt plaats door een verklaring van de Inschrijver in het 'Inschrijfformulier en akkoordverklaring' (formulier B) dat hij voldoet aan alle eisen die in dit Programma van Eisen zijn opgenomen.

Inhoudsopgave

1	UITVOERING VAN DE OPDRACHT	3
1.1	ALGEMENE EISEN	3
1.2	BESTELLEN EN LEVERING	3
1.3	WIJZE VAN BESTELLEN – VIA E-MAIL	5
1.4	WIJZE VAN BESTELLEN – DE BESTELOMGEVING (WEBSHOP)	5
1.5	EISEN MET BETREKKING TOT HET AANLEVEREN INFORMATIE	6
1.6	EISEN MET BETREKKING TOT DE IMPLEMENTATIE VAN DIGITALISERINGSINITIATIEVEN	6
1.7	EISEN AAN HET IN TE ZETTEN PERSONEEL VAN LEVERANCIER	7
2	ASSORTIMENT	7
2.1	HET VASTGESTELDE EN AANGEBODEN ASSORTIMENT	7
2.2	HET WIJZIGINGEN VAN HET ASSORTIMENT	8
2.3	PRODUCTGROEP BROOD EN BROODPRODUCTEN	11
2.4	PRODUCTGROEP ZUIVEL EN ZUIVELPRODUCTEN	11
2.5	PRODUCTGROEP AARDAPPELEN, GROENTEN EN FRUIT (AGF)	12
2.6	PRODUCTGROEP VLEES EN VLEESWAREN	12
2.7	PRODUCTGROEP HALALVLEES EN -VLEESWAREN	12
2.8	PRODUCTGROEP VEGETARISCH, VEGANISTISCH EN DIVERSE DIEETPRODUCTEN	13
2.9	PRODUCTGROEP VIS EN VISPRODUCTEN	13
2.10	PRODUCTGROEP DROGE KRUIDENIERSWAREN (DKW)	13
2.11	PRODUCTGROEP DRANKEN	13
2.12	PRODUCTGROEP FEESTDAGENARTIKELN	14
2.13	PRODUCTGROEP NON-FOOD	14
2.14	PRODUCTGROEP HUISDIERENVOEDING	14
2.15	PORTIEVERPAKKINGEN TEN BEHOEVE VAN DE WEEKVERSTREKKINGEN	14
3	CONTRACTMANAGEMENT	15
3.1	IMPLEMENTATIE	15
3.2	EXITPLAN	16
3.3	CONTACT EN COMMUNICATIE	16
3.4	KERN PRESTATIE INDICATOREN (KPI'S)	16
3.5	OVERLEGSTRUCTUUR	18
3.6	RAPPORTAGE	19
4	MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN	19
4.1	INTERNATIONALE SOCIALE VOORWAARDEN (ISV)	19
4.2	MILIEU	19
4.3	INKOPEN MET IMPACT	20
5	FINANCIËLE AFHANDELING	20
5.1	PRIJZEN	20
5.2	EMBALLAGE EN STATIEGELD	21
5.3	PRIJSWIJZIGINGEN EN INDEXATIE	21
5.4	FACTURATIE	22

1 Uitvoering van de Opdracht

1.1 Algemene eisen

Eis	Omschrijving
1.	Leverancier conformeert zich aan alle geldende wet- en regelgeving die van toepassing zijn op het uitvoeren van de Opdracht voor het leveren van voedingsmiddelen en aanverwante Producten.
2.	Leverancier is ermee bekend dat politieke en maatschappelijke ontwikkelingen (direct) invloed kunnen hebben op het functioneren van de organisatie van DJI. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kunnen er veranderingen plaatsvinden. Leverancier reageert hier adequaat op. Leverancier houdt rekening met wijzigingen. Dit kan een daling maar ook een stijging betekenen in de behoefteomvang van het aantal en/of type af te nemen Producten.
3.	Informatie die in het kader van de Opdracht beschikbaar komt bij de Leverancier en waarvan hij de vertrouwelijkheid kent of behoort te kennen, mag niet aan derden ter beschikking worden gesteld. Dit met uitzondering van personen die namens Leverancier bevoegd zijn tot het uitvoeren van de Opdracht.
4.	Leverancier geeft geen publiciteit aan de Opdracht, anders dan na voorafgaande schriftelijke toestemming van Koper.

1.2 Bestellen en Levering

Eis	Omschrijving																						
Bestellingen, tijd en plaats Leveringen																							
5.	Leverancier heeft een landelijke leveringsdekking.																						
6.	Producten worden door Leverancier zelf afgeleverd op de bestellende Locaties van DJI (zie het Beschrijvend document doelstelling 1).																						
	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Distributiecentra In-Made / justitiabelenwinkels*</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PI Lelystad</td> <td>Lelystad</td> <td>Flevoland</td> </tr> <tr> <td>PI Almelo</td> <td>Almelo</td> <td>Overijssel</td> </tr> <tr> <td>PI Zuid Oost (Ter Peel)</td> <td>Evertsoord/Sevenum</td> <td>Limburg</td> </tr> <tr> <td>PI Vught</td> <td>Vught</td> <td>Noord-Brabant</td> </tr> <tr> <td>JC Zaanstad</td> <td>Westzaan</td> <td>Noord-Holland</td> </tr> </tbody> </table> <p>* U houdt er rekening mee dat gedurende de Overeenkomst Locaties kunnen wijzigingen, wegvallen of bijkomen.</p>	Distributiecentra In-Made / justitiabelenwinkels*			PI Lelystad	Lelystad	Flevoland	PI Almelo	Almelo	Overijssel	PI Zuid Oost (Ter Peel)	Evertsoord/Sevenum	Limburg	PI Vught	Vught	Noord-Brabant	JC Zaanstad	Westzaan	Noord-Holland				
Distributiecentra In-Made / justitiabelenwinkels*																							
PI Lelystad	Lelystad	Flevoland																					
PI Almelo	Almelo	Overijssel																					
PI Zuid Oost (Ter Peel)	Evertsoord/Sevenum	Limburg																					
PI Vught	Vught	Noord-Brabant																					
JC Zaanstad	Westzaan	Noord-Holland																					
7.	Leverancier levert conform onderstaand leverschema (zie het Beschrijvend document doelstelling 1).																						
	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Distributiecentra (Locaties)</th> <th colspan="2">Bestelling</th> <th colspan="2">Levering</th> </tr> <tr> <th>Frequentie</th> <th>Besteltermijn</th> <th>Leverdag(en)</th> <th>Levermoment</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PI Lelystad</td> <td rowspan="5">dagelijks</td> <td rowspan="5">A voor C uiterlijk voor 10u</td> <td rowspan="5">dagelijks ma t/m vrij</td> <td>Tussen 06.30u – 07.15u</td> </tr> <tr> <td>PI Almelo</td> <td>Tussen 06.45u - 07.30u</td> </tr> <tr> <td>PI Zuid Oost (Ter Peel)</td> <td>Tussen 07.30u - 08.00u</td> </tr> <tr> <td>PI Vught</td> <td>Tussen 06.30u - 07.15u</td> </tr> <tr> <td>JC Zaanstad</td> <td>Tussen 07.00u - 08.00u</td> </tr> </tbody> </table> <p>Indien de leverdag op een in Nederland erkende feestdag valt, dat vindt Levering in overleg met het distributiecentra / de Locatie op een alternatief moment plaats. Hierbij geldt dat de wens van het distributiecentra / de Locatie leidend is. Afstemming vindt ruimschoots van tevoren plaats zodat Leverancier voldoende tijd heeft om hier rekening mee te houden.</p> <p>Tijdens de implementatie wordt in samenspraak met de distributiecentra en de Leverancier verdere details vastgelegd. De minimale gestelde eisen zijn hierbij leidend. Bestelling en Levering voldoet altijd aan de doelstellingen zoals omschreven in paragraaf 2.2.10 van het Beschrijvend document.</p>	Distributiecentra (Locaties)	Bestelling		Levering		Frequentie	Besteltermijn	Leverdag(en)	Levermoment	PI Lelystad	dagelijks	A voor C uiterlijk voor 10u	dagelijks ma t/m vrij	Tussen 06.30u – 07.15u	PI Almelo	Tussen 06.45u - 07.30u	PI Zuid Oost (Ter Peel)	Tussen 07.30u - 08.00u	PI Vught	Tussen 06.30u - 07.15u	JC Zaanstad	Tussen 07.00u - 08.00u
Distributiecentra (Locaties)	Bestelling		Levering																				
	Frequentie	Besteltermijn	Leverdag(en)	Levermoment																			
PI Lelystad	dagelijks	A voor C uiterlijk voor 10u	dagelijks ma t/m vrij	Tussen 06.30u – 07.15u																			
PI Almelo				Tussen 06.45u - 07.30u																			
PI Zuid Oost (Ter Peel)				Tussen 07.30u - 08.00u																			
PI Vught				Tussen 06.30u - 07.15u																			
JC Zaanstad				Tussen 07.00u - 08.00u																			
8.	Per bestelling kan de besteller van Koper de gewenste leverdatum aangeven. Standaard is A voor C, op verzoek kan het een andere gewenste leverdatum zijn.																						
9.	Leverancier ontvangt dagelijks per Locatie twee separate bestellingen in een CSV-bestand per e-mail. Een voor vers Producten en een bestelling voor DKW-producten. Indien de bestelling geplaatst is en er voorafgaand aan de uiterste besteltijd aanvullende Producten worden besteld, dan worden deze aan de Levering toegevoegd. De vers- en DKW-bestellingen mogen gelijktijdig geleverd worden. Wel zijn vers en DKW als individuele bestellingen afzonderlijk gespecificeerd en kunnen als zodanig worden geïdentificeerd. Beide zijn voorzien van een eigen pakbon.																						
10.	Elke Levering wordt separaat verpakt en voorzien van een fysieke en/of digitale pakbon per e-mail. Indien er gebruik wordt gemaakt van een digitale pakbon, dan dient deze uiterlijk 2 uur voor Levering per e-mail aangeleverd te worden bij de besteller/ontvanger. De fysieke pakbon wordt duidelijk zichtbaar aangebracht op de verpakking. Op elke pakbon staan minimaal de onderstaande gegevens vermeld: <ul style="list-style-type: none"> Contractnummer (409-nummer) en kostenplaatsnummer Debiteurennummer Aantal colli Volledig afleveradres Contactpersoon van het betreffende distributiecentra van DJI Producten, omschrijving en aantallen zoals deze op de bestelling staan vermeld Emballage en statiegeld Datum Levering 																						

11.	Leverancier levert de Producten op de losplaatsen zoals door Koper aangegeven. De laad- en lospunten van de distributiecentra / Locaties bevinden zich veelal binnen de muren van DJI.													
12.	Uiterlijk 15.00u op de dag voorafgaand aan Levering (dag B) meldt Leverancier per e-mail aan elke te beleveren Locatie de naam van de chauffeur en het kenteken van de vrachtwagen. Mocht er door calamiteiten sprake zijn van een ander levermoment gedurende de dag, dan geldt dat deze informatie zo spoedig mogelijk, bij voorkeur uiterlijk 2 uur voorafgaand aan de Levering dient te worden gemeld zowel telefonisch als per e-mail .													
13.	Het kan zijn dat er sprake is van wachttijden bij de het afleveren van de goederen. Uiteraard doet DJI er alles aan om dit te voorkomen en te minimaliseren. U houdt rekening met een levertijd van een half uur. Mocht blijken dat er frequent langere levertijden zijn, dan treden Koper en Leverancier hierover met de Locaties in overleg om hier nadere afspraken over te maken.													
14.	Alle besteloverzichten, pakbonnen/leveringsoverzichten en facturen zijn voorzien van het contractnummer (409-nummer) en de locatiegegevens van de bestellende en ontvangende Locatie.													
Transport en verpakking														
15.	Leveringen vinden plaats conform de HACCP-richtlijnen (zie het Beschrijvend document doelstelling 2).													
16.	Leveringen zijn zodanig verpakt dat deze stabiel zijn voor transport en het in-/uitladen.													
17.	Leverancier maakt voor de Levering van Producten gebruik van rolcontainers. Het maximale gewicht per rolcontainer inclusief belading is 400kg. Enkel in uitzonderlijke gevallen kan DJI akkoord gaan met het gebruik van andere transportmiddelen zoals pallets. Afstemming hierover vindt altijd voorafgaand aan Levering plaats met de gemandateerd contactpersoon van het distributiecentra / de Locatie.													
18.	Opstapeling van Producten voldoet aan het volgende: zware Producten onder, waar mogelijk etiketten aan buitenkant, waarbij bestellingen en gelijksoortige Producten zoveel als mogelijk in één transport-/verpakkingswijze worden geplaatst. Uiteraard met inachtneming van de Arbeidsomstandighedenwet.													
19.	Ook voor Producten verzameld en geleverd in dozen of boxen op de rolcontainer geldt: zware Producten onder. Koper verwacht dat Leverancier Producten als een goed huisvader verzameld, inpakt en levert.													
20.	Indien er schade ontstaat aan de Producten door onjuiste opstapeling of belading, is Leverancier verplicht deze te kosteloos te vervangen conform hetgeen bepaald is in Eis 21.													
Controleren van Leveringen en herstel bij eventuele afwijkingen														
21.	<p>Leverancier draagt conform onderstaand schema zorg voor de afhandeling van meldingen. De genoemde termijnen gaan uit van de bereikbaarheidstijden van de distributiecentra van 07.00 – 17.00 uur.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Type melding</th> <th>Wijze melding door DJI</th> <th>Termijn melding door DJI</th> <th>Wijze herstel Leverancier</th> <th>Hersteltermijn Leverancier</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Manco's, gebreken of afwijkingen*</td> <td rowspan="2">Zowel schriftelijk als telefonisch ***</td> <td>Doorgaans direct bij Levering, uiterlijk binnen 24u</td> <td rowspan="2">Herstel Kosteloos Conform wens melder (nalevering, substitutie, of anderszins)</td> <td>In overleg met besteller Echter altijd uiterlijk binnen 24 (werk)uur</td> </tr> <tr> <td>Verborgen gebrek of schade**</td> <td>Redelijk termijn</td> <td>Indien het nalevering betreft: 1.Voor 12u op de betreffende dag van melding (vers) of 2.Gelijktijdig met het eerstvolgende standaard levermoment (DKW) (zie eis 7)</td> </tr> </tbody> </table> <p>* Manco's, afwijkingen of gebreken: Niet overeenkomstige Levering van bestellingen, geconstateerd bij of kort na Levering, bijvoorbeeld niet geleverde en/of ontbrekende en/of afwijkende Producten. Een Levering van een bestelling wijkt in aantal, soort, kwaliteit, geldende HACCP-richtlijnen of anderszins af van hetgeen is besteld. ** Verborgen gebrek: Een verborgen gebrek of schade is een afwijking die logischerwijs tijdens of net na levering niet kan worden geconstateerd. *** De wijze waarop schriftelijke meldingen geplaatst worden, wordt in de implementatiefase ingevuld. Leverancier stelt hier een e-mailadres voor beschikbaar.</p> <p>Voor deze situaties geldt dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> Indien de oplossing een nieuwe Levering (backorder) betreft, wordt besteller geïnformeerd over de leverdag/-tijd Nalevering is voorzien van het originele bestelnummer en een gescheiden pakbon Verkeerd geleverde Producten of vervangen Producten kunnen met een door Leverancier opgesteld retourbon door Koper worden geretourneerd 	Type melding	Wijze melding door DJI	Termijn melding door DJI	Wijze herstel Leverancier	Hersteltermijn Leverancier	Manco's, gebreken of afwijkingen*	Zowel schriftelijk als telefonisch ***	Doorgaans direct bij Levering, uiterlijk binnen 24u	Herstel Kosteloos Conform wens melder (nalevering, substitutie, of anderszins)	In overleg met besteller Echter altijd uiterlijk binnen 24 (werk)uur	Verborgen gebrek of schade**	Redelijk termijn	Indien het nalevering betreft: 1.Voor 12u op de betreffende dag van melding (vers) of 2.Gelijktijdig met het eerstvolgende standaard levermoment (DKW) (zie eis 7)
Type melding	Wijze melding door DJI	Termijn melding door DJI	Wijze herstel Leverancier	Hersteltermijn Leverancier										
Manco's, gebreken of afwijkingen*	Zowel schriftelijk als telefonisch ***	Doorgaans direct bij Levering, uiterlijk binnen 24u	Herstel Kosteloos Conform wens melder (nalevering, substitutie, of anderszins)	In overleg met besteller Echter altijd uiterlijk binnen 24 (werk)uur										
Verborgen gebrek of schade**		Redelijk termijn		Indien het nalevering betreft: 1.Voor 12u op de betreffende dag van melding (vers) of 2.Gelijktijdig met het eerstvolgende standaard levermoment (DKW) (zie eis 7)										
22.	<p>Leverancier hanteert de volgende werkwijze indien Producten onverhoopt niet voorradig zijn of indien er anderszins leverproblemen zijn.</p> <ul style="list-style-type: none"> Dag A: Koper plaatst een bestelling Dag B: Leverancier neemt bij problemen rondom de geplaatste bestelling en/of de komende Levering telefonisch contact op met Koper. Hierin informeert Leverancier Koper én komt een passende oplossing overeen. Leverancier bevestigt schriftelijk Koper de overeengekomen oplossing. Dag C: Leverancier levert conform de overeengekomen oplossing. 													

	<ul style="list-style-type: none"> Dag X/Y: Leverancier rapporteert op alle afwijkingen in de managementrapportages. <p>Tijdens de implementatie kan de gewenste aanpak worden verfijnd.</p>
--	---

1.3 Wijze van bestellen – via e-mail

Eis	Omschrijving
23.	Koper wil (in eerste instantie) kunnen bestellen door middel van het versturen van een CSV-bestand per e-mail. Indien het e-mailen van bestanden niet mogelijk is, dan biedt Leverancier een alternatieve mogelijkheid aan om het CSV-bestand door DJI aan te laten bieden.
24.	Leverancier biedt de mogelijkheid om bestellingen middels een cXML-bestand of cXML-bestand geautomatiseerd aan te leveren en Locaties te koppelen middels OCI, EDI en/of API.
25.	Leverancier levert de formaten van berichten waarmee gecommuniceerd wordt, inclusief instructies en toelichting, in het Nederlands aan.
26.	Leverancier ondersteunt Koper zowel bij het aansluiten van het huidige boodschappensysteem als het toekomstige boodschappensysteem. Onder ondersteunen wordt in dit kader verstaan: het adviseren, meedenken en helpen bij het uitvoeren van testen voor de koppeling. Wanneer in de toekomst tweezijdige communicatie mogelijk is, denkt Leverancier mee in welke koppelingen Koper wil gebruiken en helpt bij de inrichting van deze processen.
27.	Indien bij gebruik de omgeving van de Leverancier niet beschikbaar is voor het ontvangen van berichten ontvangen alle distributiecentra van Koper hiervan per direct een melding.

1.4 Wijze van bestellen – de bestelomgeving (webshop)

Eis	Omschrijving
28.	Aanvullend en ter ondersteuning van het bestelproces biedt Leverancier de mogelijkheid om online te bestellen, in de vorm van een webshop. Dit systeem is onderdeel van de aangeboden dienstverlening, zonder dat Koper investeringen moet doen in software of hier een aparte overeenkomst voor moet sluiten. De webshop is voor Koper te raadplegen middels een webinterface.
29.	De webshop werkt middels de Google Chrome, Firefox, Apple Safari en Microsoft Edge browser op basis van responsive design ten behoeve van de optimale weergave.
30.	<p>Leverancier stelt via een inlog de webshop beschikbaar waarmee Koper ten minste realtime inzicht verkrijgt in de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> Productcatalogus: het specifieke overeengekomen assortiment: naam Product, afbeelding Product, van toepassing zijnde verpakking- en besteleenheden Eventueel nader overeen te komen aanvullend assortiment (alternatieven, toevoegingen, et cetera) De (inkoop)prijs excl. btw De van toepassing zijnde btw en de prijs inclusief btw (optioneel) Bestelhistorie per bestelling incl. datum, bestelde Producten en prijzen De pakbonnen/het leveringsoverzicht (optioneel) De contactgegevens van de Leverancier (klantenservice) <p>De gegevens zijn op ten minste de volgende authenticatieniveaus inzichtelijk:</p> <ul style="list-style-type: none"> In-Made distributiecentra / Locatie / kostenplaatsnummer DJI geheel <p>Leverancier biedt de mogelijkheid om per Locatie een specifiek assortiment inzichtelijk te maken.</p>
31.	<p>De door Leverancier aangeboden webshop biedt per In-Made distributiecentra / Locatie ten minste de volgende functionaliteiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> Producten bekijken Producten bestellen (bestelproces) Inzage in de actuele beschikbare voorraad (optioneel) Winkelmandfunctie Aanmaakfunctie favorietenlijst Afrekening (op factuur) op basis van de aan de inlog gekoppelde kostenplaats Zoek- en sorteerfunctie op basis van categorie, merk en prijs Automatische e-mailnotificatie voor bevestiging van de bestelling, verzending en Levering (indien gewenst kan dit uitgezet worden)
32.	<p>De Leverancier organiseert inzage op verschillende autorisatieniveaus, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> In-Made distributiecentra / Locatie / kostenplaatsnummer DJI geheel <p>De autorisatieniveaus worden in samenwerking tussen Koper en Leverancier tijdens de implementatiefase ingericht en vastgesteld. De mate van inzage is afhankelijk van de rol van de gebruiker. Elke Locatie is gekoppeld aan een specifiek kostenplaatsnummer.</p> <p><i>Als voorbeeld: medewerkers met een controlerende functie (bijvoorbeeld Contractmanagement) moeten toegang hebben tot alle gegevens (DJI-geheel, (inzage zonder bestelfunctie). Een Locatie moet alleen toegang hebben tot de specifieke bestel- en leveringsinformatie van de betreffende Locatie.</i></p>
33.	Toegang tot de webshop is voorbehouden aan medewerkers van Koper die van Leverancier een loginnaam toegekend hebben gekregen. Koper maakt in de implementatiefase afspraken met

	Leverancier over welke bestellers toegang krijgen via webshop. Deze afspraken worden vastgelegd in het Dossier Afspraken en Procedures die als bijlage bij de Overeenkomst wordt gevoegd.
34.	Toegang via de webshop wordt gegeven op basis van een gebruikersnaam en een wachtwoord. Uitgangspunt hierbij is: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Wachtwoordlengte van minimaal 8 posities en complex van samenstelling ▪ De duur van geldigheid van het wachtwoord is beperkt ▪ Blokkering van het account na een x aantal mislukte inlogpogingen Exacte voorwaarden kunnen gedurende de implementatie nader afgestemd worden. Bijvoorbeeld wanneer een wachtwoord 'complex van samenstelling' is. Eventuele nadere afspraken worden vastgelegd in het Dossier Afspraken en Procedures.
35.	De webshop is gebruiksvriendelijk, intuïtief en snel (uitgangspunt is een responstijd van enkele seconden).
36.	Leverancier garandeert dat de webshop op maandag t/m zaterdag van 07.00 tot 18.00 uur een beschikbaarheid heeft van ten minste 99%. Geplande onderhoudswerkzaamheden aan de webshop worden buiten deze uren uitgevoerd. Geen beschikbaarheid van de webshop tussen 07.00 en 18.00u wordt direct aan Koper gemeld. Leverancier stelt in dit geval alles in het werk om de beschikbaarheid binnen een periode van maximaal 4 uur te herstellen en accepteert een alternatieve wijze en/of termijn van het in ontvangst nemen van bestellingen.
37.	Leverancier voorziet in de volgende vormen van beveiliging en maatregelen ten aanzien van de webshop: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Beveiliging met een SSL- (Secure Socket Layers) of TLS-beveiligingscertificaat (Transport Layer Security) (applicatieprotocol https) ▪ DDoS-bescherming ▪ Back-up en recoverysystematiek ▪ Firewallbescherming ▪ Bescherming tegen malware en virussen ▪ Strikte toegangscontrole systematiek ▪ Periodieke beveiligingsaudits ▪ Ondersteuning en response op beveiligingsincidenten
38.	Leverancier is bereid om op verzoek van Koper een door een accountant (of vergelijkbaar) uitgevoerd auditrapport ten aanzien van de webshop inclusief de financiële afhandeling van de webshop van Leverancier te overleggen. Aanvullend kan Koper op verzoek de webshop laten auditen door een externe partij (accountant of de Accountantsdienst Rijk (ADR). In dergelijke geval wordt bijvoorbeeld beoordeeld of de geautoriseerde tarieven, beter gezegd de specifieke prijzen die Koper aangeboden heeft gekregen door Leverancier, daadwerkelijk gefactureerd worden. De kosten zijn in dit laatste geval voor Koper.
39.	Op verzoek draagt de Leverancier zorgt voor een Nederlandstalige Q&A, handleiding of gebruikersinstructie van de webshop.

1.5 Eisen met betrekking tot het aanleveren informatie

Eis	Omschrijving
40.	Alle gedane bestellingen en facturen zijn voorzien van het contractnummer (409-nummer) en de locatiegegevens van de bestellende en ontvangende Locatie.
41.	Leverancier levert van alle (nieuwe) Producten de volgende gegevens aan: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bestelnummer Leverancier ▪ EAN-code verpakkingseenheid ▪ EAN-code consumenten eenheid ▪ Soort verpakkingseenheid ▪ Omschrijving Product ▪ Verpakkingseenheid ▪ Aantal per verpakkingseenheid ▪ Maatvoering consumenteneenheid ▪ Prijs exclusief btw ▪ Btw in percentage ▪ Btw in bedrag ▪ Prijs inclusief btw ▪ Afbeelding van het product in JP(E)G-formaat

1.6 Eisen met betrekking tot de implementatie van digitaliseringsinitiatieven

Eis	Omschrijving
42.	DJI heeft de nadrukkelijke wens om het bestelproces van de distributiecentra te optimaliseren en te digitaliseren. Hiervoor zijn intern meerdere initiatieven opgestart. Mocht dit gevolgen hebben voor het bestelproces van de Producten voor de distributiecentra, dan vragen wij Leverancier hierin mee te denken en waar nodig mee te werken aan de aanpassingen die hiervoor nodig zijn. Voorbeelden van veranderingen in het digitale landschap en de inrichting daarvan zijn: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Wijzigingen aan of verdere digitalisering van de bestelwijze, bijvoorbeeld de introductie van kiosken (bestelzuilen) per locatie ▪ Wijzigingen aan of verdere digitalisering van het interne distributie-/boodschappensysteem <p>U conformeert zich in het kader hiervan aan de volgende eisen:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ U werkt mee aan het realiseren van een koppeling (bijvoorbeeld op basis van API of EDI) tussen uw systeem en het distributiesysteem van DJI ▪ U bent beschikbaar voor afstemming en overleg over welke informatie over en weer digitaal uitgewisseld kunnen en gaan worden (zoals wijzigingen in het assortiment en/of de prijs, pakbonnen et cetera) ▪ Op verzoek is er een separate testomgeving beschikbaar waarin testbestellingen gevalideerd kunnen worden ▪ Afbeeldingen van de aangeboden Producten worden op verzoek door Leverancier aan DJI verstrekt ten behoeve van het gebruik van het interne boodschappensysteem. Een bestand bevat de afbeelding van 1 Product en uit de bestandsnaam kan eenduidig worden afgeleid welk Product het betreft ▪ U denkt en werkt mee om via de digitale kiosken gezondheidsinformatie te verstrekken over de aangeboden Producten zoals de Nutri-score (zie het Beschrijvend document doelstelling 2)
--	--

1.7 Eisen aan het in te zetten personeel van Leverancier

Eis	Omschrijving
43.	Conform de in Nederland geldende wet- en regelgeving stelt Leverancier zeker dat de bij haar in dienst zijnde (buitenlandse) werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.
44.	Leverancier werkt met een vaste chauffeur of een vaste pool aan chauffeurs van Leverancier die betrokken zijn bij de bezorging van de Producten. Tijdens de implementatie overlegt Leverancier aan Koper een lijst met daarin de betrokken chauffeurs per Locatie inclusief de kentekens van de vrachtwagens die mogelijk ingezet worden.
45.	Medewerkers van Leverancier die betrokken zijn bij de bezorging van de Producten mogen naast het Nederlands ook communiceren in het (begrijpelijk) Engels (minimaal taalniveau A1/A2).
46.	Medewerkers van Leverancier zijn representatief gekleed.
47.	Binnen DJI gelden speciale regels inzake het veiligheidsbeleid, welke per Locatie vertaald zijn naar een eigen toelatingsbeleid. Dit zal gedurende de implementatie per Locatie toegelicht worden. Leverancier draagt ervoor zorg dat alle chauffeurs op de hoogte zijn van het veiligheid- en toelatingsbeleid. Het personeel van Leverancier houdt zich aan het toelatingsbeleid van de betreffende Locatie.
48.	Uitsluitend personen die een geldig identificatiebewijs kunnen overleggen mogen een Locatie van DJI betreden om goederen af te leveren. Men mag zich uitsluitend ophouden op plaatsen waar de werkzaamheden (laden en lossen) in het kader van deze Overeenkomst dienen te worden uitgevoerd.
49.	Het is voor medewerkers van Leverancier verboden: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Met justitiabelen contact te zoeken of te onderhouden ▪ Berichten (in woord of op schrift) aan of van justitiabelen door te geven ▪ Goederen, bestemd voor of van justitiabelen de Locatie binnen te brengen of uit te voeren Handelen in strijd met de afspraken en regels van de desbetreffende Locatie kan onmiddellijke verwijdering van die Locatie of aangifte tegen de medewerker tot gevolg hebben. Dit ontslaat Leverancier niet van zijn plichten om volledig aan de eisen van de Opdracht te (blijven) voldoen.
50.	Aanvullend stelt Koper eisen aan de integriteit en betrouwbaarheid van de medewerkers die Leverancier inzet bij de bezorging van de Producten. <p>Voor het screenen van de medewerkers maakt Koper vooralsnog gebruik van een Verklaring Omtrent het Gedrag voor Rechtspersonen (VOG RP), uitgevoerd door de Dienst Justis. De VOG RP is een schriftelijke verklaring waarmee bedrijven of stichtingen aan partners, andere bedrijven en overheden kunnen aantonen dat ze geen strafbare feiten hebben gepleegd die een risico vormen voor het werk of de taak die ze willen uitvoeren. Alle medewerkers van Leverancier die betrokken zijn bij de Levering van de Producten dienen deze VOG RP bij zich te dragen. De VOG RP dient elke 4 jaar opnieuw aangevraagd te worden. De kosten voor deze VOG zijn voor rekening van Leverancier.</p> <p>Als de situatie erom vraagt of er gedurende de loop van de Overeenkomst wijzigingen plaatsvinden in het beleid omtrent de te overleggen VOG, dan geldt dat van de Leverancier kan worden geëist dat zijn medewerkers die betrokken zijn bij de Levering beschikken over een VOG Basis. Leverancier draagt hier op verzoek zorg voor.</p>

2 Assortiment

2.1 Het vastgestelde en aangeboden assortiment

Eis	Omschrijving
51.	Leverancier garandeert dat de aangeboden Producten zoals opgenomen in formulier D 'Assortiment en prijs' gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst (dus inclusief eventuele verlengingen) leverbaar zijn. Dit tenzij Koper akkoord gaat met vervanging van (één van) de huidige Producten door nieuwe(re) Producten (zie paragraaf 2.2. van dit Programma van Eisen).
52.	Naast het vastgestelde assortiment is het voor Koper mogelijk om een tijdelijk assortiment samen te stellen. Dit assortiment bestaat met name uit feestdagenartikelen. Voorbeelden zijn: paaseieren, chocoladeletters, amandelstaven, stollen, dadels, speciaal vlees als wild of een beenhammetje, etc. Dit

	tijdelijke assortiment heeft een relatief korte duur. De duur en de invulling van dit assortiment wordt in overleg tussen Koper en Leverancier vastgesteld.
53.	Leverancier beschikt over een compleet, breed en diep, assortiment aan voedingsmiddelen of Producten gerelateerd aan voedingsmiddelen. Breed: Leverancier biedt meerdere productgroepen voedingsmiddelen aan die zich verhouden tot de behoefte. Binnen elke productgroep is er een uiteenlopende keuze aan Producten beschikbaar. Diep: van de diverse Producten zijn er ook varianten beschikbaar.
54.	Het assortiment van Leverancier bevat ten minste de volgende productgroepen: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Brood en broodproducten ▪ Zuivel en zuivelproducten ▪ Aardappelen, groenten en fruit (AGF) ▪ Vlees en vleeswaren ▪ Halalvlees en -vleeswaren ▪ Vegetarische, veganistische en diverse dieetproducten ▪ Vis en visproducten (geen diepvries) ▪ Droge kruidenierswaren (DKW) ▪ Dranken ▪ Feestdagenartikelen ▪ Non-Food ▪ Huisdierenvoeding ▪ Portieverpakkingen Het betreft hier een niet limitatieve opsomming.
55.	Het door Leverancier aangeboden assortiment voldoet aan de algemene verwachtingen die Koper, gezien wat gangbaar is voor foodretail (consumentenproducten, geportioneerd, verpakkingen op basis van 1-persoonshuishoudens) en hetgeen regulier in de markt wordt aangeboden, voor voedingsmiddelen en de daarmee samenhangende productgroepen mag verwachten.
56.	Alle door Leverancier te leveren Producten, zowel Producten vanaf de start behorend tot het assortiment als latere toevoegingen aan het assortiment, voldoen aan alle genoemde specificaties zoals uitgewerkt in het Beschrijvend document, het Programma van Eisen, de Overeenkomst en alle overige bijlagen.
57.	Koelverse producten zijn producten die na bereiding zijn terug gekoeld. Koelverse Producten mogen niet ingevroren zijn geweest (Zie het Beschrijvend document Doelstelling 2).
58.	Inschrijver volgt minimaal voor de THT-data de richtlijn van het Centraal Bureau Levensmiddelenhandel (CBL) en de Federatie Nederlandse Levensmiddelen Industrie (FNLI). Alle door Leverancier te leveren Producten zijn voorzien van of een tenminste houdbaar tot datum (THT-datum) en/of van een verpakkingsdatum. Verder voldoen de te leveren Producten aan de in dit Programma van Eisen opgenomen THT-data. Indien er ontwikkelingen zijn in de markt, zoals het gebruik van minder conserveringsmiddelen wat een direct gevolg kan hebben op de THT datum, zal Leverancier in overleg treden met de contractmanager van Koper om een in redelijkheid en bij het desbetreffende product passende THT-termijn overeen te komen (Zie het Beschrijvend document Doelstelling 2).
59.	Op alle door Leverancier te leveren voorverpakte eet- of drinkwaren staat ten minste duidelijk, conform de eisen uit de Warenwet, op de verpakking: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Een lijst van ingrediënten ▪ De hoeveelheid van een ingrediënt of van een categorie van ingrediënten ▪ De netto hoeveelheid ▪ De productiepartij (indien THT/TGT- datum hier niet in voorziet) ▪ Een aanwijzing omtrent bewaring en gebruik ▪ Gegevens omtrent de producent, verpakker of verkoper ▪ Allergene informatie
60.	De geleverde voedingsmiddelen en aanverwante Producten zijn bestemd voor de verkoop aan de Nederlandse markt. De verpakking is dan ook gericht op de verkoop binnen Nederland (productinformatie). Ook mogen er geen prijzen en/of reclame-uitingen op de producten opgenomen zijn. Enkel in overleg kunnen hier op productniveau afwijkende afspraken over gemaakt worden.
61.	Koper behoudt zich het recht voor om Producten ergens anders aan te schaffen indien: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Het assortiment van Leverancier onvoldoende toereikend is ▪ Het Product niet geleverd kan worden conform overeengekomen levertijden ▪ Het bestelde Product niet geleverd kan worden en Partijen geen overeenstemming bereiken over een mogelijk alternatief ▪ Het specifieke (streek)producten betreffen die niet door Leverancier worden aangeboden; ▪ De geleverde Producten bij de controle niet worden geaccepteerd omdat bijvoorbeeld verpakkingen beschadigd zijn, labels met productinformatie ontbreken of niet voldoen aan de gestelde eis ▪ Et cetera Het betreft hier een niet limitatieve opsomming.

2.2 Het wijzigingen van het assortiment

Eis	Omschrijving
62.	Koper behoudt zich het recht voor het assortiment gedurende de looptijd van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk aan te passen indien dit noodzaak is vanuit wet- of regelgeving.
Wijzigingsverzoeken vanuit Koper	
63.	Reguliere wijzigingsverzoeken

	<p>Gedurende de looptijd van de Overeenkomst voert Leverancier op verzoek van Koper structurele wijzigingen in het assortiment door.</p> <p><i>Aanleiding wijzigingsverzoeken vanuit Koper</i> Wijzigingsverzoeken kunnen onder ander voortkomen uit de volgende punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tweemaal per jaar, op vooraf vastgestelde momenten. Deze wijzigingen komen voort uit verzoeken vanuit de Gedetineerden Commissies (Gedeco's) ▪ Rondom de feestdagen, namelijk het toevoegen van Producten voor feestdagen zoals dadels rondom het Suikerfeest, vleesspecialiteiten voor Kerst, et cetera ▪ Ad hoc wijzigingsverzoeken op basis van andere verzoeken en/of ontwikkelingen <p><i>Type wijzigingsverzoeken vanuit Koper</i> Wijziging(sverzoek)en betreffen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ het toevoegen van nieuwe / extra Producten ▪ het wijzigen en/of vervangen van Producten met vergelijkbare of nieuwe Producten ▪ het verwijderen van Producten <p><i>Aanpak bij wijzigingsverzoeken vanuit Koper</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Wijzigingsverzoeken worden via de Serviceorganisatie In-Made voorgelegd aan Leverancier ▪ Op basis van de wijzigingsverzoeken voorziet Leverancier de Serviceorganisatie In-Made uiterlijk binnen twee werkdagen in een offerte conform paragraaf 5.1 van dit Programma van Eisen. Ook de start van de Levering van de gewijzigde / overeengekomen Producten wordt voorgelegd en afgestemd. ▪ Nadat Koper de offerte van Leverancier heeft ontvangen wordt deze intern voorgelegd ter goedkeuring. De uitkomst wordt zo spoedig mogelijk door Koper aan Leverancier gemeld ▪ Na akkoord van Koper, verwerkt Leverancier in afstemming met Koper de wijzigingen in de bestelomgeving / -syste(e)m(en) (vervanging, toevoeging of verwijderingen). Indien gewenst, past Leverancier dit binnen maximaal 2 werkdagen aan ▪ Leverancier brengt de Contractmanager van DJI op de hoogte en stuurt het aangepaste en gewijzigde prijzenblad (formulier D Assortiment en prijs), aan Koper <p>Alle wijzigingen en/of aanpassingen vallen onder de voorwaarden van deze Opdracht.</p> <p><i>Maximum wijzigingsverzoeken vanuit Koper</i> Koper mag per kwartaal maximaal 35 Producten van het door Koper totaal afgenomen assortiment wijzigingen. Elke wijziging telt slechts eenmaal mee. Het betreft hier alle wijzigingen geïnitieerd door Koper.</p> <p><i>Voorbeeld</i> <i>Indien cola huismerk wordt vervangen door cola A-merk, dan gaat er een Product van de lijst af (cola huismerk) en er komt een ander Product bij (cola A-merk). In dit geval betreft het 1 wijziging, namelijk een vervanging.</i></p> <p><i>Sturing en rapportage ad hoc wijzigingsverzoeken vanuit Leverancier</i> Leverancier registreert en rapporteert op de gedane wijzigingen.</p>
64.	<p>Wijzigingsverzoeken door / na digitaliseringsinitiatieven</p> <p>Gedurende de looptijd van de Overeenkomst voert Leverancier op verzoek van Koper wijzigingen in het assortiment door.</p> <p><i>Aanleiding wijzigingsverzoeken vanuit Koper</i> Wijzigingsverzoeken kunnen onder ander voortkomen uit de volgende punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Introductie van kiosken (digitale bestelzuilen) ▪ Vernieuwing van het boodschappensysteem <p><i>Type wijzigingsverzoeken vanuit Koper</i> Wijziging(sverzoek)en betreffen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ het toevoegen van nieuwe / extra Producten ▪ het wijzigen en/of vervangen van Producten met vergelijkbare of nieuwe Producten ▪ het verwijderen van Producten <p><i>Aanpak bij wijzigingsverzoeken vanuit Koper</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Wijzigingsverzoeken worden via de Serviceorganisatie In-Made voorgelegd aan Leverancier ▪ Op basis van de wijzigingsverzoeken voorziet Leverancier de Serviceorganisatie In-Made uiterlijk binnen twee werkdagen in een offerte conform paragraaf 5.1 van dit Programma van Eisen. Ook de start van de Levering van de gewijzigde / overeengekomen Producten wordt voorgelegd en afgestemd ▪ Nadat Koper de offerte van Leverancier heeft ontvangen wordt deze intern voorgelegd ter goedkeuring. De uitkomst wordt zo spoedig mogelijk door Koper aan Leverancier gemeld ▪ Na akkoord van Koper, verwerkt Leverancier in afstemming met Koper de wijzigingen in de bestelomgeving / -syste(e)m(en) (vervanging, toevoeging of verwijderingen). Indien gewenst, past Leverancier dit binnen maximaal 2 werkdagen aan ▪ Leverancier brengt de Contractmanager van DJI op de hoogte en stuurt het aangepaste en gewijzigde prijzenblad (formulier D Assortiment en prijs), aan Koper

	<p>Alle wijzigingen en/of aanpassingen vallen onder de voorwaarden van deze Opdracht.</p> <p><i>Maximum wijzigingsverzoeken vanuit Koper</i> Koper mag de volgende wijzigingen doorvoeren. Elke wijziging telt slechts eenmaal mee. Het betreft hier alle wijzigingen geïnitieerd door Koper.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De mogelijkheid om een deel van of alle versproducten af te nemen tegen dagprijzen. De dagprijzen worden bepaald op basis van hetgeen is uitgewerkt in paragraaf 5.1 van dit Programma van Eisen. De bijbehorende werkwijze zal in wederzijds overleg verfijnd worden (aanpassing bestelomgeving / -syste(e)m(en) en wijze naslag en controle prijzen, et cetera) ▪ De mogelijkheid om aanvullend op de reguliere wijzigingsverzoeken, maximaal per kwartaal 50 Producten uit het assortiment of andere Producten zoals seizoensproducten te promoten of aanbiedingen te introduceren <p><i>Sturing en rapportage ad hoc wijzigingsverzoeken vanuit Leverancier</i> Leverancier registreert en rapporteert op de gedane wijzigingen.</p>
Wijzigingsverzoeken vanuit Leverancier	
65.	<p>Ad hoc wijzigingsverzoeken Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kunnen er op verzoek van Leverancier ad hoc wijzigingen in het assortiment aangebracht worden.</p> <p><i>Aanleiding ad hoc wijzigingsverzoeken vanuit Leverancier</i> Wijzigingsverzoeken kunnen onder ander voortkomen uit de volgende punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bij het niet kunnen leveren ▪ Als oplossing indien er manco's, afwijkingen of gebreken zijn geconstateerd <p><i>Type ad hoc wijzigingsverzoeken vanuit Leverancier</i> Wijziging(sverzoek)en betreffen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ het toevoegen van nieuwe / extra Producten ▪ het wijzigen en/of vervangen van Producten met vergelijkbare of nieuwe Producten ▪ wijzigingen doordat er aanpassingen gedaan worden in verpakkingen en/of verpakkingseenheden ▪ het verwijderen van Producten <p><i>Aanpak bij ad hoc wijzigingsverzoeken vanuit Leverancier</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ad hoc wijzigingsverzoeken op basis van het niet kunnen leveren worden op dag B telefonisch voorgelegd aan de gemandateerde van de betreffende Locatie. Dit kan enkel op basis van moverende redenen ▪ Ad hoc wijzigingsverzoeken als oplossing voor manco's, afwijkingen of gebreken worden eveneens telefonisch voorgelegd aan de gemandateerde van de betreffende Locatie ▪ Leverancier doet een voorstel voor een vergelijkbaar Product. Het betreft hier een vergelijkbaar Product in termen van type Product, verpakkingseenheid, prijs, et cetera ▪ Na overeenstemming verwerkt Leverancier de wijzigingen in Levering ▪ Overeengekomen oplossingen en wijzigingen worden voor alle ad hoc wijzigingsverzoeken door Leverancier schriftelijk gemeld aan de gemandateerde van de Locatie <p>Alle wijzigingen en/of aanpassingen vallen onder de voorwaarden van deze Opdracht. Mochten wijzigingsverzoeken een structureel karakter krijgen dan neemt Leverancier eveneens contact op met de serviceorganisatie van In-Made om hier een brede oplossing voor alle Locaties overeen te komen. Ad hoc wijzigingen worden structureel indien eenzelfde Product gedurende meerdere dagen of bij meerdere Locaties niet geleverd kan worden.</p> <p><i>Sturing en rapportage ad hoc wijzigingsverzoeken vanuit Leverancier</i> Ad hoc wijzigingsverzoeken worden op basis van de Kern Prestatie Indicator 'leveringszekerheid' gemeten en gestuurd. Zie hiervoor paragraaf 2.2 van dit Programma van Eisen. Leverancier is verantwoordelijk voor en geeft uitvoering aan de registratie en rapportage van de ad hoc wijzigingen (type wijziging, inhoud wijziging, reden, et cetera).</p>
66.	<p>Structurele wijzigingsverzoeken Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kunnen er op verzoek van Leverancier structurele wijzigingen in het assortiment aangebracht worden.</p> <p><i>Aanleiding wijzigingsverzoeken vanuit Leverancier</i> Wijzigingsverzoeken kunnen onder ander voortkomen uit de volgende punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bij het langdurig niet kunnen leveren van een bepaald Product ▪ Voortkomend uit productvernieuwingen <p><i>Type structurele wijzigingsverzoeken vanuit Leverancier</i> Wijziging(sverzoek)en betreffen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ het toevoegen van nieuwe / extra Producten ▪ het wijzigen en/of vervangen van Producten met vergelijkbare of nieuwe Producten ▪ wijzigingen doordat er aanpassingen gedaan worden in verpakkingen en/of verpakkingseenheden ▪ het verwijderen van Producten

<p><i>Aanpak bij structurele wijzigingsverzoeken vanuit Leverancier</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Structurele wijzigingsverzoeken kunnen enkel plaatsvinden op basis van moverende redenen. Deze worden eerst mondeling voorgelegd en besproken aan de gemandateerde van de Serviceorganisatie van In-Made ▪ Vervolgens wordt het structurele wijzigingsverzoek schriftelijk voorgelegd aan de gemandateerde de Serviceorganisatie van In-Made. Het wijzigingsverzoek doet u via een offerte conform paragraaf 5.1 van dit Programma van Eisen waarbij u eveneens een uiteenzetting geeft van de redenen van het wijzigingsvoorstel ▪ Na overeenstemming over de oplossing en de ingangsdatum hiervan, verwerkt Leverancier de wijzigingen in de bestelomgeving / -syste(e)m(en) ▪ Aansluitend past Leverancier de wijziging conform de overeengekomen oplossing toe in de daadwerkelijke Levering ▪ De Contractmanager van DJI wordt op de hoogte gebracht en voorzien in het gewijzigde prijzenblad <p>Alle wijzigingen en/of aanpassingen vallen onder de voorwaarden van deze Opdracht.</p> <p><i>Maximum wijzigingsverzoeken vanuit Koper</i> Leverancier mag per kwartaal maximaal 25 wijzigingsverzoeken voor Producten voorleggen. Elke wijziging telt slechts eenmaal mee. Het betreft hier alle wijzigingen geïnitieerd door Leverancier. Leverancier registreert en rapporteert op de gedane wijzigingen.</p> <p><i>Sturing en rapportage structurele wijzigingsverzoeken vanuit Leverancier</i> Structurele wijzigingsverzoeken worden op basis van de Kern Prestatie Indicator 'leveringszekerheid' gemeten en gestuurd. Zie hiervoor paragraaf 2.2 van dit Programma van Eisen. Leverancier is verantwoordelijk voor en geeft uitvoering aan de registratie en rapportage van de structurele wijzigingen (type wijziging, inhoud wijziging, reden, et cetera).</p>
--

2.3 Productgroep brood en broodproducten

Eis	Omschrijving
67.	<p>De door Leverancier aangeboden productgroep brood en broodproducten, voldoet aan de algemene verwachtingen die Koper, gezien wat gangbaar is voor brood en broodproducten en hetgeen regulier in de markt wordt aangeboden, mag verwachten. De productgroep brood en broodproducten bestaat minimaal uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Witte en bruine broden, gesneden en zowel verpakt per hele als halve broden ▪ Zachte en harde (luxe) broodjes ▪ Krenten-/rozijnenbrood of -bollen ▪ Beschuit ▪ Ontbijtkoek ▪ Eierkoeken ▪ Ontbijtgranen <p>De te leveren broden en de broodjes, met uitsluiting van afbakbrood, ontbijtkoek, eierkoeken en ontbijtgranen, zijn dagvers. Met dagvers wordt bedoeld dat de broden en de broodjes uiterlijk 12 uur voor Levering gebakken zijn.</p>
68.	<p>Leverancier levert diverse soorten afbakbrood. Het assortiment bestaat minimaal uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Wit, bruin, meergranen (stok)brood/broodjes/pistolets ▪ Luxebrood(jes) (zoals croissants) ▪ Glutenvrije broodjes
69.	<p>Het door Leverancier te leveren brood en de broodjes is zo verpakt te dat de versheid gewaarborgd is. Ook is het brood voorzien van de verpakingsdatum.</p>
70.	<p>De houdbaarheidsdatum (THT-datum) van het afbakbrood en de diverse broodproducten als beschuit en ontbijtgranen, is bij Levering tenminste 60 kalenderdagen. De houdbaarheidsdatum (THT-datum) van eierkoeken is tenminste 14 kalenderdagen.</p>

2.4 Productgroep zuivel en zuivelproducten

Eis	Omschrijving
71.	<p>De door Leverancier aangeboden productgroep zuivel en zuivelproducten, voldoet aan de algemene verwachtingen die Koper, gezien wat gangbaar is voor zuivel en zuivelproducten en hetgeen regulier in de markt wordt aangeboden, mag verwachten. De productgroep zuivel en zuivelproducten bestaat minimaal uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diverse soorten verse en houdbare (half)volle melk, karnemelk, chocolademelk, drinkyoghurt, proteïne shakes en melkproducten (yoghurt, kwark, vla, boter, etc.) ▪ Diverse soorten verse en houdbare zuivelproducten t.b.v. diëten of bedoeld voor een bepaalde leefstijl (voorbeeld veganist), bijvoorbeeld sojamelk, geitenmelk en lactosevrije melk, et cetera ▪ Halvarine/margarine (met minimaal 40-60% linolzuur) ▪ Diverse soorten kaas, met diverse vetgehalten, gesneden, geproportioneerd, (plakken), jong, jong belegen, oud, mozzarella, et cetera ▪ (Kippen)eieren, gewichtsklassen M en L, met keurmerk ster 1 of 2

72.	Alle verse zuivelproducten zijn gepasteuriseerd, tenzij het specifieke zuivelproducten betreft die gekenmerkt zijn als onpasteuriseerd, denk hierbij aan buitenlandse kazen. Alle houdbare zuivelproducten zijn gesteriliseerd.
73.	De houdbaarheidsdatum (THT-datum) van verse (half)volle melk, karnemelk, chocolademelk, zuivelproducten (yoghurt, kwark, vla, boter, etc.) en dieetproducten of producten ten behoeve van een specifieke leefstijl, is bij Levering tenminste 6 kalenderdagen.
74.	De houdbaarheidsdatum (THT-datum) van houdbare zuivelproducten is bij Levering tenminste 30 kalenderdagen.
75.	De houdbaarheidsdatum (THT-datum) van halvarine/margarine is bij Levering tenminste 60 kalenderdagen.
76.	De houdbaarheidsdatum (THT-datum) van de kaasproducten is bij Levering tenminste 14 kalenderdagen.
77.	De houdbaarheidsdatum (THT-datum) van eieren is bij Levering tenminste 14 kalenderdagen.

2.5 Productgroep aardappelen, groenten en fruit (AGF)

Eis	Omschrijving
78.	De door Leverancier aangeboden productgroep aardappelen, groenten en fruit (AGF), voldoet aan de algemene verwachtingen die Koper, gezien wat gangbaar is voor AGF en hetgeen regulier in de markt wordt aangeboden, mag verwachten. Alle aardappelen, groente en fruit voldoet aan de actuele kwaliteitsnormen volgens klasse 1. Op verzoek van Koper overleg Leverancier een geldig certificaat voor een door Koper aangewezen Product. De productgroep AGF bestaat minimaal uit: <ul style="list-style-type: none"> Aardappels, vers of bewerkt, ongeschild en geschild, ongesneden en gesneden, gekruid en ongekruid, eventueel vacuümverpakt, gewone aardappels en krieltjes Groente, vers of bewerkt, ongewassen en gewassen, ongesneden en gesneden (panklaar), regulier en biologisch, niet gegaard en gegaard Fruit, per stuk of per verpakkingseenheid, regulier en fair trade Verse fruitsalades (gesneden fruit)
79.	De houdbaarheidsdatum (THT-datum) van ongeschilde aardappels is bij Levering tenminste 21 kalenderdagen.
80.	De houdbaarheidsdatum (THT-datum) van panklare aardappelen, alle groente en fruit, is bij Levering tenminste 7 kalenderdagen. De houdbaarheidsdatum (THT-datum) van gesneden groente(mixen) als bami/nasi groenten, soepgroente, andijvie, boerenkool, witlof én fruitsalades en fruit als aardbeien, kersen, bessen en frambozen, is bij Levering tenminste 5 kalenderdagen.
81.	Het door Leverancier te leveren fruit voldoet minimaal aan onderstaande kwaliteitseigenschappen: <ul style="list-style-type: none"> Rijp (doch niet overrijp) en eetbaar Fris van kleur en geur Gangbare omvang en maat Niet aangetast door ongedierte Niet bedorven, geen rotte en beurse plekken of schimmelvorming

2.6 Productgroep vlees en vleeswaren

Eis	Omschrijving
82.	De door Leverancier aangeboden productgroep vlees en vleeswaren voldoet aan de algemene verwachtingen die Koper, gezien wat gangbaar is voor vlees en vleeswaren en hetgeen regulier in de markt wordt aangeboden, mag verwachten. De productgroep vlees en vleeswaren bestaat minimaal uit: <ul style="list-style-type: none"> Vlees en vleeswaren, onbewerkt, gekruid en ongekruid, vers, rauw, gegrild, gegaard, zonder ongewenste toegevoegde en/of ingespoten vloeistoffen, zowel bedoeld voor de maaltijd als voor broodbeleg Varken, rund, kip en kalkoen Conform wettelijke toegestane vetgehalten, vrij van pezen, vetophoping, aders, kraakbeen en andere 'afvalstukken
83.	Vlees is vacuüm verpakt of 'verpakt onder beschermende atmosfeer' waarbij de samenstelling 70% O2 en 30% CO2 is.
84.	Alle vlees en vleeswaren moeten fris van kleur en geur zijn.
85.	De houdbaarheidsdatum (THT-datum) van vlees is bij Levering tenminste 6 kalenderdagen.
86.	De houdbaarheidsdatum (THT-datum) van vleeswaren is bij Levering tenminste 14 kalenderdagen. Een uitzondering hierop is vleeswaren als rosbief en filet americain. De houdbaarheidsdatum van filet americain is bij Levering tenminste 5 kalenderdagen en van rosbief 4 kalenderdagen.

2.7 Productgroep halalvlees en -vleeswaren

Eis	Omschrijving
87.	De door Leverancier aangeboden productgroep halal, voldoet aan de algemene verwachtingen die Koper, gezien wat gangbaar is voor halal en hetgeen regulier in de markt wordt aangeboden, mag verwachten. De productgroep halal bestaat minimaal uit: <ul style="list-style-type: none"> Vlees en vleeswaren, onbewerkt, gekruid en ongekruid, onbevoren, vers, rauw, gegrild, gegaard, zonder ongewenste toegevoegde en/of ingespoten vloeistoffen, zowel bedoeld voor de maaltijd als voor broodbeleg Rund, kip en kalkoen

	<ul style="list-style-type: none"> Conform het wettelijke toegestane vetgehalte, vrij van pezen, vetophoppingen, aders, kraakbeen en andere 'afvalstukken
88.	Al het geleverde halaalvlees en -vleeswaren is voorzien van een officieel Halal-certificaat. Tweemaal per jaar overlegt Leverancier deze proactief aan Koper.
89.	Halaalvlees is vacuüm verpakt of 'verpakt onder beschermende atmosfeer' waarbij de samenstelling 70% O2 en 30% CO2 is.
90.	Alle halaalvlees en vleeswaren moeten fris van kleur en geur zijn.
91.	De houdbaarheidsdatum (THT-datum) van halaalvlees is bij Levering tenminste 6 kalenderdagen.
92.	De houdbaarheidsdatum (THT-datum) van halaalvleeswaren is bij Levering tenminste 14 kalenderdagen.

2.8 Productgroep vegetarisch, veganistisch en diverse dieetproducten

Eis	Omschrijving
93.	De door Leverancier aangeboden productgroep vegetarisch en veganistisch, voldoet aan de algemene verwachtingen die Koper, gezien wat gangbaar is voor vegetarisch en veganistisch en hetgeen regulier in de markt wordt aangeboden, mag verwachten. De productgroep vegetarisch en veganistisch bestaat minimaal uit: <ul style="list-style-type: none"> Vegetarisch vlees en vleeswaren Veganistisch vlees en vleeswaren Veganistische kaas en kazen Veganistisch broodproducten Veganistische chocolade en snoepgoed
94.	De door Leverancier aangeboden productgroep diverse dieetproducten, voldoet aan de algemene verwachtingen die Koper, gezien wat gangbaar is voor deze groep en hetgeen regulier in de markt wordt aangeboden, mag verwachten. Het assortiment bestaat minimaal uit: <ul style="list-style-type: none"> Producten voor gluten- en lactose-intolerantie Suikervrije Producten
95.	De houdbaarheidsdatum (THT-datum) van de vegetarische en veganistische Producten voldoet bij Levering tenminste aan de geëiste periode van de productgroep waartoe de Producten behoren (bijvoorbeeld vlees, zuivel, DKW, et cetera).

2.9 Productgroep vis en visproducten

Eis	Omschrijving
96.	De door Leverancier aangeboden productgroep vis en visproducten, voldoet aan de algemene verwachtingen die Koper, gezien wat gangbaar is voor vis en visproducten en hetgeen regulier in de markt wordt aangeboden, mag verwachten. De productgroep vis en visproducten bestaat minimaal uit: <ul style="list-style-type: none"> Vis en visproducten, waaronder haring, schaal- en schelpdieren, vers, rauw, gegrild, gerookt, gegaard Het betreft hier expliciet geen diepvriesproducten.
97.	Vis en visproducten is vacuüm verpakt of 'verpakt onder beschermende atmosfeer' waarbij de samenstelling 70% O2 en 30% CO2 is.
98.	De houdbaarheidsdatum (THT-datum) van verse en (gerookte) vacuümverpakte vis, visproducten en ontdooid haring is bij Levering tenminste 6 kalenderdagen.
99.	De houdbaarheidsdatum (THT-datum) van vis/visconserven in pot/blik is bij Levering tenminste 60 kalenderdagen.

2.10 Productgroep droge kruidenierswaren (DKW)

Eis	Omschrijving
100.	De door Leverancier aangeboden productgroep droge kruidenierswaren (DKW), voldoet aan de algemene verwachtingen die Koper, gezien wat gangbaar is voor DKW en hetgeen regulier in de markt wordt aangeboden, mag verwachten. De productgroep DKW bestaat minimaal uit: <ul style="list-style-type: none"> Kruiden Sauzen Gedroogde pasta's, rijst, noedels, et cetera Soepen Conserven Snoepgoed Zoute versnaperingen zoals chips Zaden, gedroogde vruchten en noten (Aanmaak)poeders zoals aardappelpuree, bakpoeders
101.	De houdbaarheidsdatum (THT-datum) van DKW-producten is bij Levering tenminste 60 kalenderdagen.

2.11 Productgroep dranken

Eis	Omschrijving
102.	De door Leverancier aangeboden productgroep dranken, voldoet aan de algemene verwachtingen die Koper, gezien wat gangbaar is voor dranken en hetgeen regulier in de markt wordt aangeboden, mag verwachten. De productgroep dranken bestaat minimaal uit:

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Koffie en theezakjes ▪ Koolzuurhoudende frisdranken in flessen of petflesjes ▪ Frisdranken, sappen, pakken en kinderverpakkingen
103.	De houdbaarheidsdatum (THT-datum) van dranken is bij Levering tenminste 60 kalenderdagen.

2.12 Productgroep feestdagenartikelen

Eis	Omschrijving
104.	De door Leverancier aangeboden productgroep feestdagenartikelen, voldoet aan de algemene verwachtingen die Koper, gezien wat gangbaar is voor feestdagenartikelen en hetgeen regulier in de markt wordt aangeboden, mag verwachten. Deze productgroep bestaat minimaal uit Producten voor de volgende feestdagen: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Oud & Nieuw ▪ Koningsdag ▪ Pasen ▪ Sinterklaas ▪ Kerst ▪ Suikerfeest
105.	Leverancier biedt voor elk feest meerdere soorten (type) Producten aan.
106.	De houdbaarheidsdatum (THT-datum) van de feestdagenartikelen voldoet bij Levering tenminste aan de geëiste periode van de productgroep waartoe de Producten behoren (bijvoorbeeld vlees, zuivel, DKW, et cetera).

2.13 Productgroep non-food

Eis	Omschrijving
107.	De door Leverancier aangeboden productgroep non-food, voldoet aan de algemene verwachtingen die Koper, gezien wat gangbaar is voor non-food en hetgeen regulier in de markt wordt aangeboden, mag verwachten. De productgroep non-food bestaat minimaal uit de Producten die opgenomen zijn in het formulier D 'Assortiment en prijs' zoals: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Toiletpapier ▪ Bakpapier, lunchzakjes, verhoudoos, et cetera ▪ Vochtige schoonmaak-/poetsdoekjes ▪ Batterijen (AA en AAA) ▪ Kantoorartikelen als pennen, schrijfblok, enveloppen, et cetera

2.14 Productgroep huisdierenvoeding

Eis	Omschrijving
108.	De door Leverancier aangeboden productgroep huisdierenvoeding, voldoet aan de algemene verwachtingen die Koper, gezien wat gangbaar is voor huisdierenvoeding en hetgeen regulier in de markt wordt aangeboden, mag verwachten. De productgroep huisdierenvoeding bestaat minimaal uit de Producten die opgenomen zijn in het formulier D 'Assortiment en prijs' zoals: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Goudvisvoer ▪ Kanarie- en (valk)parkietenzaad, crackers en sepia vita ▪ Schelpenzand
109.	Leverancier biedt voor goudvissen, kanaries en (valk)parkieten meerdere soorten (type) Producten aan.
110.	De houdbaarheidsdatum (THT-datum) van de huisdierenvoeding is bij Levering tenminste 90 kalenderdagen.

2.15 Portieverpakkingen ten behoeve van de weekverstrekkingen

Eis	Omschrijving
111.	Leverancier draagt zorg voor de Levering van 1-persoons portieverpakkingen (zakjes, cupjes, sachets, sticks, et cetera) van de Producten zoals opgenomen in formulier D 'Assortiment en prijs'. Deze worden geleverd in bulkverpakkingen. De door Leverancier aangeboden productgroep bestaat minimaal uit 1-persoons portieverpakkingen als: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Koffiesticks ▪ Suiker, creamer en zoetstofsticks ▪ 1-kops theezakjes ▪ Broodbeleg als diverse smaken/soorten jam en hagelslag, pindakaas, appelstroop Ook bij gewijzigde behoeften, draagt Leverancier zorg voor de levering van deze portieverpakkingen.
112.	De houdbaarheidsdatum (THT-datum) van de portieverpakkingen ten behoeve van de weekverstrekkingen voldoet bij Levering tenminste aan de geëiste periode van de productgroep waartoe de Producten behoren (bijvoorbeeld zuivel, DKW, et cetera).

3 Contractmanagement

3.1 Implementatie

Eis	Omschrijving
113.	<p>Leverancier is, in samenwerking met Koper, verantwoordelijk voor de implementatie van de Overeenkomst naar alle Locaties van Koper waarbij invulling wordt gegeven aan de doelstellingen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Continuïteit en stabiliteit van Levering 2. Kwaliteit en (voedsel)veiligheid 3. Betaalbaarheid 4. Betrouwbaarheid en samenwerken <p>Zie het Beschrijvend document paragraaf 2.2.10.</p> <p>Uiterlijk 2 weken voor aanvang van de Overeenkomst dient de voorbereiding van de implementatie gereed te zijn. Voor de uitvoering van de implementatie brengt Leverancier geen kosten in rekening aan Koper.</p>
114.	<p>Leverancier stelt een plan op waarin de implementatie van de Opdracht tot en met de volledige operationele uitvoering in stappen is beschreven. In het plan zijn de te behalen mijlpalen inclusief reële data en de uit te voeren activiteiten opgenomen. Leverancier levert uiterlijk twee weken na de definitieve gunningsbeslissing het eerste concept plan aan bij de contactpersoon van Koper. Het plan wordt definitief na akkoord van Koper.</p>
115.	<p>Tijdens de implementatie overhandigt Leverancier aan Koper voor elke Locatie een lijst met de namen van de chauffeurs en kentekens die betrokken zijn bij de Levering.</p>
116.	<p>Na gunning en gedurende de implementatie wordt in aanvulling op de Overeenkomst in overleg tussen Koper en Leverancier een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) vormgegeven waarin nadere afspraken worden vastgelegd. Het Dossier Afspraken en Procedures is in overeenstemming met de Overeenkomst en het Beschrijvend document inclusief alle bijlagen waaronder het Programma van Eisen en de Nota's van Inlichtingen. Het initiatief ligt bij Leverancier.</p> <p>Onderstaand zijn er onderwerpen genoemd. Voor deze onderwerpen geldt: 1) deze worden nader uitgewerkt in de DAP en/of 2) hiervoor kunnen (aanvullende) afspraken gemaakt worden.</p> <p>Zaken rondom de Levering en dienstverlening</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bestelmomenten en levermomenten per Locatie ▪ Verfijning proces bij wijzigingsverzoeken ▪ Verfijning procedure bij het niet kunnen leveren (manco's, afwijkingen en gebreken) ▪ Het type VOG en het VOG-aanvraagproces ▪ Spoedbestellingen ▪ Type pakbonnen ▪ Retourwijze (administratief) <p>Het assortiment</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De inhoud van het assortiment ▪ Het proces bij assortimentswijzigingen, zie ook paragraaf 2.2 van dit Programma van Eisen (offerteproces en praktische inrichting) ▪ Specificaties van verpakkingen <p>Inrichting webshop en het plaatsen van bestellingen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Inrichting ontvangst bestellingen via CSV-bestanden ▪ Oplevering koppeling(en) en digitale automatische bestelwijze ▪ Inrichting van het assortiment ▪ Wijze inlog en wachtwoordmanagement ▪ Inlogaccounts (incl. aantal), authenticatieniveaus en -rollen ▪ Mogelijkheid voor meer informatie, overzicht meest-gestelde-vragen of handleiding ▪ Proces bij eventuele mutaties <p>Locatie specifieke zaken</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Een rondleiding en introductie per Locatie (distributiecentra en wijze Levering) ▪ Contactpersonen ▪ Levering op Locatie ▪ Details aanleveren overzicht namen chauffeurs en kentekens ▪ Toelatingsbeleid, huis- en beveiligingsregels <p>Financiële zaken als prijs en facturatie</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vastlegging prijswijzigingen in formulier D 'Assortiment en prijs' ▪ Prijswijzigingen op basis van wet- en regelgeving (bijv. toeslagen t.a.v. verpakkingen, etc.) ▪ Prijswijzigingen anderszins ▪ Nadere offertes ▪ Factureren (in deelbestellingen of als geheel) ▪ Facturatiedetails als kostenplaatsnummers, factuuradres(sen) en contactgegevens ▪ Inrichting wijze terugvloeien statiegeld naar grootboekrekening van DJI <p>Implementatie en contractmanagement</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contactpersonen Koper en Leverancier (contractmanagement, gemandateerde per Locatie, et cetera) ▪ Overlegstructuur en invulling contractmanagement ▪ Klanttevredenheid (wijze van meten, frequentie, proces, etc.) ▪ Inrichting kwartalen ten behoeve van de rapportage ▪ KPI's, Balance Score Card en de managementrapportages ▪ Escalatie- en klachtenprocedure <p>Ontwikkelingen en optimalisatie</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Digitaliseringsontwikkelingen ten aanzien van het bestelproces (bijvoorbeeld wijzigingen in het boodschappensysteem van de distributiecentra, etc.). Mogelijk kan dit gevolgen hebben voor de inrichting of ontsluiting van de webshop van de Leverancier op de systemen van Koper. De impact hiervan wordt dan nader in kaart gebracht. Waar nodig zal Koper redelijkerwijs bijdragen in de eventuele kosten die dit met zich meebrengt (zie ook eis 42).
--	---

3.2 Exitplan

Eis	Omschrijving
117.	Leverancier verleent bij beëindiging van de Overeenkomst alle medewerking om een goede overdracht van de dienstverlening naar een (eventuele) nieuwe leverancier te bewerkstelligen. Hieronder valt ook de mogelijkheid om vanaf 3 maanden voorafgaand aan het einde van de Overeenkomst tot 3 maanden na het einde van de Overeenkomst Locaties gefaseerd over te laten gaan naar een (eventuele) nieuwe leverancier en overeenkomst. Reden van beëindiging kan zijn het vroegtijdig bereiken van de maximale waarde, het aflopen van de overeengekomen contractperiode of anderszins. De webshop en de anderszins opgebouwde dataset van bestellingen, leveringen en gehanteerde prijzen, zijn nog tot 12 maanden na afloop van de Overeenkomst beschikbaar voor raadpleging.
118.	Leverancier is tot aan het einde van de looptijd van de Overeenkomst verantwoordelijk voor de Levering van Producten en het realiseren van de overeengekomen leveringszekerheid. Leverancier is zelf verantwoordelijk het uitfaseren van de eventuele eigen voorraden.

3.3 Contact en communicatie

Eis	Omschrijving
119.	Alle communicatie (mondeling en schriftelijk) tussen Koper en Leverancier vindt tijdens de gehele Overeenkomst in de Nederlandse taal plaats.
120.	Leverancier stelt gedurende de Opdracht voor alle Locaties één eindverantwoordelijke op tactisch en strategisch niveau beschikbaar (accountmanagement). Daarnaast stelt Leverancier een vaste vervanger beschikbaar. Leverancier informeert Koper tijdig indien er sprake is van opvolging of vervanging van de vaste contactpersoon.
121.	Het strategisch-tactisch aanspreekpunt is op werkdagen zowel per e-mail als telefonisch bereikbaar tussen 08.00-17.00 uur.
122.	Leverancier stelt voor alle Locaties een operationeel contactpersoon dan wel contactpunt voor DJI beschikbaar voor vragen over bestellingen, Leveringen, retourneren, facturatie en klachten. Deze contactpersoon, dan wel dit contactpunt, is op werkdagen (telefonisch) bereikbaar tussen 07.00-17.00 uur.
123.	Na gunning voorziet Leverancier Koper van een beschrijving van de samenstelling inclusief contactgegevens en de verantwoordelijkheden van de contactpersonen / contactpunten.
124.	Alle communicatie met betrekking tot financiële en contractuele zaken wordt gevoerd door het shared service center van DJI (SSC DJI). Afdelingen als het Inkoop en Uitvoeringscentrum, het Financieel Diensten Centrum, etc. vallen onder het SSC.
125.	Vragen, opmerkingen en/of klachten worden naar tevredenheid van Koper beantwoord en tijdig afgehandeld door Leverancier. Binnen 24 uur na melding door Koper dient Leverancier een eerste inhoudelijke reactie te sturen en binnen 48 uur een passende oplossing te presenteren. Hierbij wordt uitgegaan van werkdagen (ma t/m vrij) van 07.00-17.00 uur.

3.4 Kern prestatie indicatoren (KPI's)

Eis	Omschrijving
126.	Deze Overeenkomst wordt gestuurd op basis van het nakomen van kern prestatie indicatoren (KPI's). Deze kern prestatie indicatoren afspraken vloeien voort uit de doelstellingen van deze Opdracht: <ol style="list-style-type: none"> 1. Continuïteit en stabiliteit van Levering 2. Kwaliteit en (voedsel)veiligheid 4. Betrouwbaarheid en samenwerken Zie het Beschrijvend document paragraaf 2.2.10. De uitkomst van de meting van de KPI's bepalen voor DJI de mate waarin de uitvoering van deze Opdracht als positief wordt ervaren. Leverancier meet, stuurt en rapporteert op de KPI's. Koper beoordeelt ieder kwartaal de prestaties van de Leverancier aan de hand van kritische prestatie indicatoren (KPI's) die zijn vastgelegd in een Balanced Score Card (BSC). De Balanced Score Card heeft

	<p>als doel inzicht te geven in de prestaties van de dienstverlening. Ook faciliteert de Balanced Score Card het gesprek tussen Leverancier en Koper over de KPI's. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kunnen de KPI's in de Balanced Score Card door Koper aangepast worden. Eventuele aanpassingen zijn altijd in overeenstemming met het gestelde in het Programma van Eisen.</p> <p>In bijlage 11 'Balanced Score Card' zijn onderstaande KPI's (eis 127 t/m 131) verwerkt.</p>
127.	<p>Leverancier geeft invulling aan de KPI</p> <p>Leverbetrouwbaarheid (KPI 1) 95% van alle Leveringen zijn conform de gedane bestelling, het Product dat besteld is wordt ook daadwerkelijk geleverd.</p> <p>Wijze van meten De leverbetrouwbaarheid wordt per kwartaal gemeten op basis van het totaal aantal Producten dat juist geleverd is ten opzichte van het aantal producten dat besteld is. Hierbij wordt ook rekening gehouden met Producten die, om welke reden dan ook, niet leverbaar zijn. Deze Producten worden bij het totaal aantal bestelde Producten opgeteld en gezien als een niet juist geleverd Product. Dit wordt berekend via de volgende formule:</p> $[\text{aantal juist geleverde producten}] / [\text{totaal aantal bestelde producten}] * 100$ <p>De uitkomst van de formule wordt afgerond op twee decimalen achter de komma.</p> <p><i>Voorbeeld</i> In een kwartaal zijn er in totaal 400.000 Producten besteld. Van die 400.000 Producten waren er 11.000 Producten niet leverbaar, zijn niet geleverd of niet juist geleverd. 389.000 Producten zijn wel juist geleverd. De leveringsbetrouwbaarheid voor het betreffende kwartaal is $389.000/400.000*100 = 97,25\%$.</p>
128.	<p>Leverancier geeft invulling aan de KPI</p> <p>Levertijdigheid (KPI 2) 95% van alle Leveringen vinden plaats binnen het overeengekomen tijdsblok voor Levering.</p> <p>Wijze van meten De levertijdigheid worden gemeten op basis van het totaal aantal tijdig geleverde bestellingen ten opzichte van het totaal aantal bestellingen. Dit wordt berekend via de volgende formule:</p> $[\text{aantal tijdig geleverde bestellingen}] / [\text{totaal aantal bestellingen}] * 100$ <p>De uitkomst van de formule wordt afgerond op twee decimalen achter de komma.</p> <p><i>Voorbeeld</i> Tijdens een kwartaal zijn er in totaal 300 bestellingen geplaatst. Daarvan zijn er 290 tijdig geleverd. De levertijdigheid voor dat kwartaal is $290/300*100 = 96,67\%$.</p>
129.	<p>Leverancier geeft invulling aan de KPI</p> <p>Afhandeling meldingen manco's, gebreken, afwijkingen (KPI 3) Op 95% van de meldingen ten aanzien van manco's, gebreken of afwijkingen, heeft Leverancier binnen 24 uur (op basis van de openingstijden DC's, ma t/m vrij van 07.00-17.00 uur) een passende oplossing gepresenteerd.</p> <p>Wijze van meten De afhandeling van de meldingen van manco's, gebreken of afwijkingen wordt gemeten op basis van het totaal aantal tijdig (binnen 24 uur) opgeloste meldingen ten opzichte van het totaal aantal meldingen. Daarbij dient iedere melding, ook al betreft deze hetzelfde onderwerp, als een nieuwe melding gezien te worden, ongeacht de geboden oplossing. Dit wordt berekend via de volgende formule:</p> $[\text{aantal tijdig opgeloste meldingen}] / [\text{totaal aantal meldingen}] * 100$ <p>De uitkomst van de formule wordt afgerond op twee decimalen achter de komma.</p> <p><i>Voorbeeld</i> Tijdens een kwartaal zijn in totaal 45 meldingen binnen gekomen. Van deze meldingen gingen er 20 over kippenpotten en 10 over pistolets. De overige 15 meldingen hadden verschillende onderwerpen. Voor 43 klachten is binnen 24 uur een passende oplossing gepresenteerd. De afhandeling van meldingen van manco's, gebreken of afwijkingen is voor dat kwartaal $43/45*100 = 95,56\%$.</p>
130.	<p>Leverancier geeft invulling aan de KPI</p> <p>Structurele wijzigingen vanuit Leverancier (KPI 4) Structurele wijzigingsverzoeken vanuit Leverancier mogen per kwartaal maximaal 20 Producten van het totaal afgenomen assortiment betreffen.</p>

	<p>Wijze van meten De wijzigingen vanuit Leverancier worden gemeten op basis van het totaal aantal structurele wijzigingen van Producten in het assortiment die op verzoek van Leverancier zijn doorgevoerd. Het ijkpunt hierbij is het assortiment dat op dag 1 van het betreffende kwartaal vastligt in formulier D 'Assortiment en prijs'. Bij het meten van deze KPI wordt uitgegaan van het gemiddelde aantal Producten dat op deze lijst staat gedurende een kwartaal.</p>
131.	<p>Leverancier geeft invulling aan de KPI</p> <p>Klanttevredenheid (Klanttevredenheid) (KPI 5) <i>De distributiecentra beoordelen Leverancier met een minimaal klanttevredenheidscijfer van een 7.</i></p> <p>Wijze van meten Op basis van uw Inschrijving wordt hier invulling aangegeven. Hierbij geldt ten minste het volgende. De klanttevredenheid wordt gemeten op basis van een cijfer tussen 1 en 10. Hierbij is 1 een lage klanttevredenheid en een 10 hoge klanttevredenheid. De verschillende distributiecentra wordt, op basis van uw Inschrijving en gezamenlijk nader in te vullen criteria, gevraagd de klanttevredenheid uit te drukken in een heel cijfer tussen de 1 en 10. Het gemiddelde cijfer wordt berekend via de volgende formule:</p> <p>[klanttevredenheid van het distributiecentrum] / [het aantal distributiecentra]</p> <p>De uitkomst van de formule wordt afgerond op twee decimalen achter de komma.</p> <p><i>Voorbeeld:</i> <i>Er zijn 5 distributiecentra, deze beoordelen de klanttevredenheid met de volgende cijfers: 7, 8, 8, 7, 6. Het gemiddelde klanttevredenheidscijfer van dat kwartaal is dan $36/5 = 7,2$.</i></p>
132.	<p>Werkwijze Balanced Score Card Ieder kwartaal wordt de Balanced Score Card ingevuld. De benodigde cijfers (inclusief berekening) voor de KPI's 1 t/m 4, worden binnen één week na het aflopen van het kwartaal door Leverancier aan Koper aangeleverd. Voor KPI 5 wordt de input en cijfers door de Contractmanager van Koper opgehaald en ingevuld.</p> <p>Alle KPI's worden meegenomen in de Balanced Score Card. Het voldoen aan de norm van alle KPI's, resulteert in een rapportcijfer van een 8,00. Indien u op de verschillende KPI's beter scoort dan de norm, zal dit resulteren in een hoger rapportcijfer. Indien u slechter scoort, dan resulteert dit in een lager rapportcijfer.</p> <p>Consequenties</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Indien gedurende een kwartaal de uitkomst van het rapportcijfer uit de Balanced Score Card lager is dan een 8,00 en daarmee de overeengekomen norm voor dat kwartaal niet wordt behaald, dan stelt Leverancier op verzoek van Koper binnen één week een verbeterplan op om de Balanced Score Card of een of meerdere afwijkende KPI's op het overeengekomen niveau te brengen ▪ Indien in het opvolgende kwartaal de uitkomst van het rapportcijfer van de Balanced Score Card niet behaalt, kan Leverancier door Koper schriftelijk in gebreke worden gesteld. De Leverancier moet in dat geval binnen één kwartaal (drie maanden) alsnog aan de gestelde norm (een rapportcijfer van minimaal een 8,00) voldoen. Dit geldt mede voor het opvolgende kwartaal. Leverancier dient dus het goede resultaat minimaal gedurende 6 maanden te continueren. Als er binnen deze 6 maanden opnieuw een tekortkoming op de scores wordt geconstateerd, heeft Koper de mogelijkheid de Overeenkomst met Leverancier per direct te ontbinden.

3.5 Overlegstructuur

Eis	Omschrijving
133.	<p>Gedurende de looptijd van de Overeenkomst voert de Leverancier minimaal elk kwartaal een evaluatie-/voortgangsgesprek met de contractmanager van Koper. De eerste drie (3) maanden van de Overeenkomst is dit maandelijks. Na deze drie (3) maanden vindt er na het volgende kwartaal een overleg plaats. Dit wordt vervolgens elke drie (3) maanden gecontinueerd. Op verzoek van Koper kan de frequentie kosteloos aangepast worden.</p> <p>Het evaluatie-/voortgangsgesprek gaat over de (voortgang van de) van de Opdracht. De volgende punten komen minimaal in dit gesprek aan de orde:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De uitvoering van de Opdracht en de algehele tevredenheid ten aanzien hiervan (Leveringen en dienstverlening) ▪ KPI's, managementrapportages en klanttevredenheid, inclusief eventuele verbetertrajecten ▪ Eventuele gewenste of nodige assortimentswijzigingen <p>Tijdens dit gesprek heeft Leverancier een proactieve houding en adviseert Koper over relevante ontwikkelingen op het gebied van assortiment, kostenbeheersing, logistieke processen, technieken, et cetera (Zie het Beschrijvend document Doelstelling 4). Van dit overleg wordt een agenda en verslag</p>

	opgesteld door Leverancier en voor goedkeuring voorgelegd aan Koper. In dit verslag is een actie- en besluitenlijst opgenomen.
134.	Op operationeel niveau vindt er elke drie maanden per distributiecentra overleg plaats waarin de uitkomsten van de managementrapportages op locatieniveau worden besproken. Indien daar aanleiding toe of behoefte aan is, vinden er tussentijds aanvullende besprekingen plaats tussen de contactpersoon van de Locatie en de accountmanager van de Leverancier.

3.6 Rapportage

Eis	Omschrijving
135.	<p>Leverancier genereert per kwartaal managementinformatie en overhandigt dit aan Koper. De managementinformatie wordt door Leverancier digitaal aangeleverd (in MS Excel). De managementinformatie wordt uiterlijk binnen 10 werkdagen na afronding van het kwartaal beschikbaar gesteld.</p> <p>De managementinformatie moet minimaal bestaan uit de volgende onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De prijs (exclusief btw, het van toepassing zijnde btw-percentages, het btw-bedrag en de prijs inclusief btw), omzet, soort en aantal van de bestelde én uitgeleverde Producten per maand ▪ De cumulatieve maandgegevens (minimaal aantallen en omzet) gedurende het jaar en van de verstreken jaren ▪ Manco's, afwijkingen of gebreken ▪ Wijzigingsverzoeken uitgevoerde wijzigingen op verzoek Leverancier (ad hoc en structureel) ▪ Wijzigingsverzoeken en uitgevoerde wijzigingen op verzoek Koper ▪ Back-orders: het aantal en reden van eventuele backorders ▪ Retouren: het aantal, het soort Producten en reden van de retouren ▪ Klachten: het aantal, de aard en de oorzaak van de klachten, en de status van de afhandeling per klacht ▪ De openstaande facturen ▪ De KPI's ▪ Een overzicht van de emballage en het statiegeld in aantallen en bedrag (rolcontainers, kratten, (pet)flessen, et cetera): geleverd en ingeleverd <p>Alle gevraagde gegevens dienen op de navolgende niveaus inzichtelijk te worden gemaakt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ In-Made distributiecentra / Locatie / kostenplaatsnummer ▪ DJI geheel <p>Op verzoek van Koper kunnen er extra rapportages/overzichten opgevraagd worden. Leverancier werkt hieraan mee. Alle rapportages worden door Leverancier kosteloos aan Koper opgeleverd.</p>

4 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

4.1 Internationale Sociale Voorwaarden (ISV)

Eis	Omschrijving
136.	<p>Leverancier Levert, ten minste de Producten koffie, thee, cacao en bananen, conform de richtlijnen zoals uitgewerkt in de Internationale Sociale Voorwaarden (ISV). De ISV dragen bij aan het uitbannen van sociale misstanden in de inkoopketen, zoals kinderarbeid, hongerlonen en onmenselijke werkomstandigheden. U draagt er actief aan bij dat deze risico's op het gebied van schenden van arbeids- en mensenrechten in de eigen organisatie en de bijbehorende productieketen worden voorkomen, verminderd, hersteld en/of gecompenseerd.</p> <p>Op verzoek geeft Leverancier inzage in de inzet en naleving ten aanzien van de ISV. Hieruit moet blijken welke acties Leverancier heeft ondernomen (inclusief behaalde resultaten) om de risico's ten opzichte van de vorige rapportage verder te mitigeren.</p> <p>Meer informatie over de ISV kunt u vinden via deze link.</p>

4.2 Milieu

Eis	Omschrijving
Wet- en Regelgeving	
137.	Leverancier neemt naast alle genoemde eisen eveneens alle noodzakelijke maatregelen om de veiligheid van mensen en middelen te waarborgen en het milieu zo minimaal mogelijk te belasten.
Keurmerken	
138.	De door u aangeboden Producten binnen de productgroep vlees en vleeswaren, zijn voorzien van een Beter Leven-keurmerk of een vergelijkbaar en gelijkwaardig duurzaamheidskeurmerk.
Normen	
139.	De bij de uitvoering van de Opdracht in te zetten voertuigen van Leverancier voldoen minimaal aan de Euro 6-norm (lichte voertuigen tot 3.500 kg) of Euro V-norm (zware voertuigen vanaf 3.500 kg). Indien Leverancier gedurende de contractperiode de voor de uitvoering van de Opdracht in te zetten voertuigen vervangt of voertuigen inzet aanvullend op het reeds bestaande wagenpark, voldoen deze voertuigen tenminste aan Euro 7-norm.

Verpakkingen	
140.	Leverancier gebruikt niet meer verpakking dan noodzakelijk is voor een kwalitatief goede aanlevering en 'handling' van de bestelde Producten.
141.	Leverancier gebruikt verpakkingsmaterialen die op eenvoudige manier hergebruikt kunnen worden of een zodanige samenstelling hebben. Dit zodat het op een eenvoudige manier gerecycled en afgevoerd kan worden als mono afvalstroom. Hierbij hebben gerecycled papier en karton de voorkeur.
142.	Verpakkingen worden door DJI zelf afgevoerd. Indien er gedurende de Overeenkomst ontwikkelingen mogelijk zijn met een lagere milieu impact, treden Koper en Leverancier in overleg om deze mogelijkheden te onderzoeken en eventueel toe te passen. Voorbeelden hiervan zijn het retourneren van pallets of het gebruik van herbruikbare kratten.

4.3 Inkopen met Impact

Eis	Omschrijving
143.	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst besteedt de Leverancier, eventueel in samenwerking met haar eigen partners en (toe)leveranciers, minimaal drie (3)% van de totale gefactureerde waarde van de Opdracht van de Raamovereenkomst aan activiteiten die ten goede komen aan de justitiabelen. Hiervoor wordt het Bouwblokkenmodel Inkopen met Impact gebruikt (zie bijlage 8 Bouwblokkenmodel Inkopen met Impact, versie 2025). Zes (6) maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst treden Koper en Leverancier in gesprek over een plan van aanpak Inkopen met Impact.
144.	Binnen 10 kalenderdagen na het dit gesprek over de invulling van Inkopen met Impact, stuurt Leverancier aan Koper het plan van aanpak Inkopen met Impact toe. In dat plan van aanpak beschrijft de Leverancier in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"> a) De wijze waarop hij invulling geeft aan de verplichting. De aard van de werkzaamheden en indien van toepassing de mate waarin en wijze waarop hij kandidaten gaat inzetten maakt van deze beschrijving onderdeel uit; b) De garanties die hij inbouwt om de werkwijze en overeengekomen garantie daadwerkelijk te realiseren.
145.	Leverancier stemt in dat bij het niet nakomen van de overeengekomen inzet Inkopen met Impact (SROI), het overgebleven bedrag ten goede komt aan een door DJI voorgedragen en gerelateerd doel ten behoeve van de (re-integratie van) justitiabelen. Dit vindt nooit plaats als het voldoen aan de overeengekomen verplichte inzet Inkopen met Impact (SROI) buiten de schuld van Leverancier niet behaald is.

5 Financiële afhandeling

5.1 Prijzen

Eis	Omschrijving
146.	Prijzen worden overeengekomen op basis van formulier D 'Prijzenblad en assortiment'. Deze en later afgegeven prijzen op basis van nieuw toegevoegde producten, zijn all-in prijzen. Dit betekent dat alle door u aangeboden prijzen inclusief -echter niet beperkt tot - eventuele toeslagen in verband met geldende wet- en regelgeving, richtlijnen, bezorg- en/of afleveringskosten, nazendingen en/of retouren, dienstverlening, inrichting en beheer van de webshop, kosten VOG's (persoonlijk en VOG RP) et cetera. zijn. Op verzoek geeft u inzage in een open-boek calculatie waarbij het DJI vrij staat om deze aan een onderzoek te onderwerpen.
147.	<p>Wijziging prijs bij wijzigingsverzoeken vanuit Koper & Wijziging prijs bij structurele wijzigingsverzoeken vanuit Leverancier</p> <p>Bij gewenste (structurele) wijzigingen geïnitieerd vanuit Koper of vanuit Leverancier, overlegt Leverancier aan Koper een nadere offerte ten aanzien van de gewenste wijzigingen in het assortiment. Deze offerte geeft inzage in:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Het Product ▪ Het merk ▪ De inhoud ▪ De verpakkingseenheid ▪ De leverbaarheid (per datum, etc.) ▪ De inkoopprijs voor DJI ▪ Van toepassing zijnde btw-percentages <p>De afgegeven prijzen in de deze nadere offerte liggen in lijn met de aangeboden tarieven bij uw Inschrijving (ingevuld formulier D Assortiment en prijs en de aangeleverde top 5.000 lijst voedingsmiddelen en aanverwante Producten). Indien dit doordat het nieuwe Producten betreffen niet mogelijk is, zal Koper een benchmark uitvoeren.</p> <p>Koper behoudt zich het recht en de vrijheid voor om bij alle veranderingen in het assortiment een marktonderzoek/ benchmark uit te voeren. Mocht uit het markt- / benchmarkonderzoek blijken dat de aangeboden prijzen gemiddeld minder dan 5% lager zijn dan het gemiddelde van de verkoopprijs van deze Producten bij de supermarkten Albert Heijn, Jumbo, Plus en Hoogvliet, dan past Leverancier hierop de prijzen aan. Prijzen van het (nieuw) overeengekomen assortiment moeten dus minimaal 5% lager liggen dan de reguliere gemiddelde verkoopprijs van Albert Heijn, Jumbo, Plus en Hoogvliet. Hierbij worden A-merken onderling vergeleken en B-/huismerken onderling vergeleken en er wordt</p>

<p>uitgegaan van reguliere tarieven (dus geen aanbiedingen). Verder vindt vergelijking plaats op basis van herkomst, gewicht en kwaliteit. De algemene aard van de Opdracht blijft onveranderd.</p> <p>Wijziging prijs bij ad hoc wijzigingsverzoeken vanuit Leverancier (o.b.v. niet-leverbaar) Bij ad hoc wijzigingsverzoeken vanuit Leverancier door manco's, afwijkingen of gebreken (zoals – echter niet beperkt tot – het niet kunnen leveren van Producten), overlegt Leverancier met Koper telefonisch de wijzigingen. Het bericht geeft inzage in het Product, het merk, de inhoud, de verpakkingseenheid, de leverbaarheid en de inkoopprijs voor DJI. De afgegeven prijs is gelijk aan het originele product waarvoor een alternatief aangeboden wordt.</p>
--

5.2 Emballage en statiegeld

Eis	Omschrijving
148.	<p>De distributiecentra van In-Made beschikken over verschillende, echter gangbare, laad- en losmogelijkheden voor goederen van de Leverancier. Ook zijn hulpmiddelen zoals heftrucks en palletwagens beschikbaar.</p> <p>Leverancier levert de Producten aan op gangbare rolcontainers. Enkel in overleg en uitzonderlijke gevallen mag er gebruikt worden gemaakt van pallets. Bij de opvolgende Levering neemt Leverancier de rolcontainers retour en verwerkt deze op de factuur. Voor de belading van rolcontainers geldt een maximaal gewicht van 400 kilo inclusief belading. Zie ook eis 17. Voor de rolcontainers is verder van belang dat bij het duwend in beweging brengen van een last op wielen onder optimale omstandigheden (lage frequentie, korte afstand) de duwkracht niet hoger mag zijn dan 30 kilo en onder minder optimale omstandigheden (hoge frequentie, lange afstand) niet meer dan 14 kilo mag zijn.</p> <p>Voor de rolcontainers (en in hoge uitzondering pallets) mag Leverancier de standaard eigen gehanteerde emballage in rekening brengen waarbij er een maximaal bedrag van €100,- voor rolcontainers, €75,- voor pallets en €5,- voor kratten geldt. Bij het retourneren van de emballage, wordt het bedrag gecrediteerd aan Koper. Deze kosten worden per distributiecentra in rekening gebracht.</p>
149.	<p>Voor de retourstroom van statiegeld houdende Producten maken de distributiecentra van In-Made gebruik van Statiegeld Nederland. De distributiecentra zijn geregistreerd als inzamelpunt. Leverancier levert aan de distributiecentra kosteloos bigbags en labels aan waarmee de distributiecentra de statiegeld houdende Producten retour aanbiedt bij Leverancier. Leverancier biedt deze op haar beurt aan bij Statiegeld Nederland die de daaruit komende opbrengsten terug laat vloeien naar DJI en terugstort op een grootboekrekening van DJI.</p>

5.3 Prijswijzigingen en indexatie

Eis	Omschrijving																				
150.	<p>De prijzen voor Producten mogen gedurende de Overeenkomst geïndexeerd worden op basis van onderstaande voorwaarden.</p> <p>Wanneer De tarieven in deze Overeenkomst mogen voor het eerst worden geïndexeerd per de ingangsdatum van de Overeenkomst. Vervolgens mag er elk halfjaar worden geïndexeerd op basis van de data/maanden 1 april en 1 oktober. Indexering kan zowel opwaarts als neerwaarts zijn. Het verzoek tot indexering dient minimaal 2 maanden voor de ingangsdatum van de indexatie bij Koper aangeleverd te zijn. Bovenstaande geldt ook voor de indexatie per ingangsdatum van de Overeenkomst.</p> <p>Hoe De tarieven worden geïndexeerd op basis van het CBS-indexcijfer Consumentenprijzen (2015=100) https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/83131NED/table. Per Product wordt de best passende bestedingscategorie uit onderstaande lijst aangehouden:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Productgroep DJI</th> <th>Indexatie bestedingscategorie</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Brood en broodproducten</td> <td>011100 Brood en granen</td> </tr> <tr> <td>Zuivel en zuivelproducten</td> <td>011400 Melk, kaas en eieren</td> </tr> <tr> <td>Aardappelen, groente en fruit</td> <td>011700 Groenten 011600 Fruit</td> </tr> <tr> <td>Vlees en vleeswaren</td> <td>011200 Vlees</td> </tr> <tr> <td>Halalvlees en -vleeswaren</td> <td>011200 Vlees</td> </tr> <tr> <td>Vegetarisch, veganistisch en dieetproducten</td> <td>Conform de betreffende productcategorie waar het Product onder valt</td> </tr> <tr> <td>Vis en visproducten</td> <td>011300 Vis en schaal- en schelpdieren</td> </tr> <tr> <td>Droge kruidenierswaren (DKW)</td> <td>000000 Alle bestedingen 011000 Voedingsmiddelen 011500 Oliën en vetten 011800 Suiker, zoetwaren en ijs 012100 Koffie, thee en cacao 011900 Voedingsmiddelen n.e.g.</td> </tr> <tr> <td>Dranken</td> <td>012100 Koffie, thee en cacao 012000 Alcoholvrije dranken 012200 Mineraalwater, frisdranken en sappen</td> </tr> </tbody> </table>	Productgroep DJI	Indexatie bestedingscategorie	Brood en broodproducten	011100 Brood en granen	Zuivel en zuivelproducten	011400 Melk, kaas en eieren	Aardappelen, groente en fruit	011700 Groenten 011600 Fruit	Vlees en vleeswaren	011200 Vlees	Halalvlees en -vleeswaren	011200 Vlees	Vegetarisch, veganistisch en dieetproducten	Conform de betreffende productcategorie waar het Product onder valt	Vis en visproducten	011300 Vis en schaal- en schelpdieren	Droge kruidenierswaren (DKW)	000000 Alle bestedingen 011000 Voedingsmiddelen 011500 Oliën en vetten 011800 Suiker, zoetwaren en ijs 012100 Koffie, thee en cacao 011900 Voedingsmiddelen n.e.g.	Dranken	012100 Koffie, thee en cacao 012000 Alcoholvrije dranken 012200 Mineraalwater, frisdranken en sappen
Productgroep DJI	Indexatie bestedingscategorie																				
Brood en broodproducten	011100 Brood en granen																				
Zuivel en zuivelproducten	011400 Melk, kaas en eieren																				
Aardappelen, groente en fruit	011700 Groenten 011600 Fruit																				
Vlees en vleeswaren	011200 Vlees																				
Halalvlees en -vleeswaren	011200 Vlees																				
Vegetarisch, veganistisch en dieetproducten	Conform de betreffende productcategorie waar het Product onder valt																				
Vis en visproducten	011300 Vis en schaal- en schelpdieren																				
Droge kruidenierswaren (DKW)	000000 Alle bestedingen 011000 Voedingsmiddelen 011500 Oliën en vetten 011800 Suiker, zoetwaren en ijs 012100 Koffie, thee en cacao 011900 Voedingsmiddelen n.e.g.																				
Dranken	012100 Koffie, thee en cacao 012000 Alcoholvrije dranken 012200 Mineraalwater, frisdranken en sappen																				

		010000 Voedingsmiddelen en alcohol vrije drank
	Feestdagenartikelen	Conform de betreffende productcategorie waar het Product onder valt
	Non-food	000000 Alle bestedingen
	Huisdierenvoeding	093400 (Producten voor) huisdieren
	Weekverstrekkingen	011000 Voedingsmiddelen 011800 Suiker, zoetwaren en ijs 012100 Koffie, thee en cacao

Daartoe wordt de meest recente maand* met het voorlopige indexcijfer genomen die bekend is bij het CBS, uiterlijk 2 maanden voor ingangsdatum. De indexering wordt dan zo berekend:

$$\left(\frac{\text{index jaar, maand}}{\text{index jaar-0,5, maand}} - 1 \right) * 100\%$$

De uitkomst van de formule wordt afgerond op twee decimalen achter de komma.

Wie
Zowel Koper als Leverancier kunnen op basis van de gestelde voorwaarden een voorstel doen voor indexatie. In beide gevallen past Leverancier het prijzenblad aan en retourneert deze aan Koper. Na (schriftelijke) overeenstemming tussen Koper en Leverancier kan de prijswijziging per ingangsdatum van kracht worden.

*) de eenmaal gekozen momenten (maanden) worden ook de daaropvolgende jaren gehanteerd.

151. Voor de Producten binnen de Productgroepen

- Brood en broodproducten
- Zuivel en zuivelproducten
- Aardappelen, groenten en fruit
- Vlees en vleeswaren
- Halalvlees en -vleeswaren
- Vis en visproducten

geldt dat indien er marktbreed prijsstijgingen plaatsvinden van meer dan 12,5%, er in overleg tot een kostendeckende prijs kan worden gekomen. Deze prijs dient altijd ten minste 5% lager te zijn dan de gemiddelde verkoopprijs van het betreffende Product bij vier supermarkten, te weten: Albert-Heijn, Jumbo, de Plus en Hoogvliet. Hierbij worden A-merken onderling vergeleken en B-/huismerken onderling vergeleken en er wordt uitgegaan van reguliere tarieven (dus geen aanbiedingen). Ook wordt er uiteraard rekening gehouden met het van toepassing zijn de btw-percentage.

Eveneens geldt voor de Producten uit voorgaande Productgroepen dat indien er marktbreed blijkt dat er sprake is van een prijsdaling van meer dan 12,5%, Leverancier een verzoek kan doen tot aanpassing van de prijs van het betreffende Product. Ook hierbij geldt dat de gemiddelde verkoopprijs van het betreffende Product vergeleken wordt bij vier supermarkten, te weten: Albert-Heijn, Jumbo, de Plus en Hoogvliet. Hierbij worden A-merken onderling vergeleken en B-/huismerken onderling vergeleken en er wordt uitgegaan van reguliere tarieven (dus geen aanbiedingen). Ook wordt er uiteraard rekening gehouden met het van toepassing zijn de btw-percentage. De inkoopprijs voor DJI wordt ten minste 5% lager dan de gemiddelde verkoopprijs van het betreffende Product bij de vier supermarkten.

Op deze eis kan door Partijen pas na 12 maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst voor het eerst een beroep gedaan worden. Ook kan de eis nooit met terugwerkende kracht worden ingezet. Afspraken worden pas effectief na wederzijdse schriftelijke instemming. Verder geldt dat de algemene aard van de Opdracht onveranderd blijft.

5.4 Facturatie

Eis	Omschrijving
152.	Leverancier verzendt de factuur elektronisch (XML) zodat deze, met inachtneming van de door Leverancier gegeven specificaties, kan worden ontvangen en verwerkt.
153.	Leverancier factureert alle distributiecentra / Locaties vanuit één juridische entiteit welke gelijk is aan de (hoofd)inschrijver op de Opdracht.
154.	Facturatie vindt plaats conform bijlage 9 'Bijsluiter e-factureren' (update).
155.	Facturen voldoen minimaal aan alle geldende wettelijke eisen. Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen. Om zaken te doen met het SSC DJI gelden er, aanvullend op de e-facturatie eisen, aanvullende DJI-specifieke eisen. Deze kunt u terugvinden via 'zaken doen met DJI' . Ook aan deze eisen moet u voldoen.
156.	Leverancier factureert conform de verpakkingseenheden zoals overeengekomen. Er mag geen afwijking zitten tussen de opgegeven verpakkingseenheid in de webshop en de verpakkingseenheid zoals opgenomen op de factuur. Ook zijn op de factuur zijn de volgende details ten aanzien van de prijzen van de Producten inzichtelijk: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prijs incl. btw ▪ Prijs excl. btw ▪ Het van toepassing zijnde btw-percentage ▪ Het btw in bedrag

157.	De informatie op de factuur ten aanzien van Producten en aantallen, is gelijk aan die van de pakbon.
158.	Elk distributiecentra / Locatie heeft zijn eigen bestelgemachtigde, zijn eigen adres en Organisatie-identificatienummer (OIN-nummer). Wel is er sprake van één centraal factuuradres. U houdt hiermee rekening bij de facturatie.
159.	Facturatie vindt dagelijks achteraf per distributiecentra / Locatie en kostenplaatsnummer plaats. Hierbij moet het mogelijk zijn versproducten of DKW-producten apart te factureren. Per Locatie kan dit naar wens ingericht worden. Uitgangspunt is dat de pakbon altijd gelijk dient te zijn aan de factuur. Facturering vindt verder plaats onder vermelding van het contractnummer en het kostenplaatsnummer van de betreffende Locatie. Op verzoek van DJI kan de factuurfrequentie worden bijgesteld naar zowel meer als minder frequent.
160.	Leverancier factureert per distributiecentra / Locatie de emballage en het statiegeld als het volgt: <ul style="list-style-type: none"> ▪ De verschillende soorten emballage en statiegeld zijn op de factuur gespecificeerd. Dit geldt zowel voor ontvangen emballage en statiegeld als voor de retouren ▪ Per soort emballage en statiegeld is het subtotaal op de factuur inzichtelijk gemaakt Dit geldt zowel voor ontvangen emballage en statiegeld als voor de retouren
161.	Leverancier accepteert een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van een factuur. Om de betalingstermijn te realiseren dienen facturen te voldoen aan de gestelde eisen.
162.	Het staat Koper vrij om een factuur door een tot de Rijksoverheid behorende accountantsdienst of een registeraccount op juistheid laten onderzoeken. Leverancier zal in dit geval aan het onderzoek alle verlangde medewerking verlenen.
163.	Na gunning kunnen er nadere afspraken gemaakt worden met betrekking tot de facturatie. Leverancier verleent hieraan zijn medewerking.