

Bijlage 1: Programma van eisen

Door voor deze aanbesteding een inschrijving in te dienen, verklaart inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient inschrijver te verwerken in de prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Algemene eisen	
Eis	Omschrijving
1.	Opdrachtnemer voldoet aan alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving noodzakelijk voor de uitvoering van de opdracht. Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst wet- en regelgeving wijzigt, dan geeft opdrachtnemer onverwijld uitvoering aan deze gewijzigde wet- en regelgeving.
2.	De periode vanaf de datum van definitieve gunning van de opdracht tot aan de ingangsdatum van de overeenkomst (1 september 2025) gebruikt opdrachtnemer om de opdracht voor te bereiden en te implementeren, zodat opdrachtnemer vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst start met het uitvoeren van de opdracht.
3.	Communicatie met opdrachtgever (mondeling, schriftelijk en digitaal) vindt uitsluitend plaats in de Nederlandse taal.
4.	Opdrachtnemer stelt tijdens schoolweken gedurende werkdagen tussen 08:00-18:00 uur een telefonische helpdesk beschikbaar voor opdrachtgever, waarbij opdrachtnemer een reactietijd van 10 minuten garandeert.
5.	Opdrachtnemer stelt een vaste contactpersoon en een vaste vervanger aan voor opdrachtgever, met wie o.a. contact bestaat over de voortgang van de overeenkomst en orders/bestellingen worden afgehandeld, indien door opdrachtnemer noodzakelijk geacht.
6.	Opdrachtnemer garandeert een prima service en adequate procedure voor het afhandelen van klachten van opdrachtgever.
7.	Elke medewerker van opdrachtnemer die een school van opdrachtgever betreedt: <ul style="list-style-type: none">- Kan zich te allen tijden legitimeren met een geldig identiteitsbewijs;- Draagt representatieve en herkenbare bedrijfskleding;- Houdt zich aan de instructies en veiligheidsvoorschriften van de betreffende school van opdrachtgever.

Assortiment	
Eis	Omschrijving
8.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor producten bij derden te bestellen in de navolgende omstandigheden: <ul style="list-style-type: none">- Indien het bestelde product niet geleverd kan worden door opdrachtnemer;- Indien opdrachtgever niet instemt met het door opdrachtnemer aangeboden (alternatief) product voor wat betreft de vereiste kwaliteitsnormen, de gestelde prijs of hoeveelheid.
9.	In het geval dat een bepaald, door opdrachtgever besteld, merk of verpakkingshoeveelheid niet voorradig is, stelt opdrachtnemer opdrachtgever hiervan onverwijld, maar uiterlijk voor 17:00 uur op dezelfde dag, in kennis, waarbij opdrachtnemer een alternatief aanbiedt dat voor dezelfde prijs of goedkoper wordt aangeboden. Het alternatief wordt pas geleverd na goedkeuring door opdrachtgever.
10.	Opdrachtnemer garandeert dat alle producten in het assortiment van opdrachtnemer minimaal voldoen aan de vereiste kwaliteitsnormen zoals vermeld in bijlage 7 Kwaliteitsnormen en zijn vervaardigd volgens de geldende milieuriichtlijnen.
11.	Opdrachtnemer garandeert dat de voedingsmiddelen, grondstoffen, productie, plaatsen van opdrachtnemer waar voedsel wordt bereid en verkooppunten van opdrachtnemer voldoen aan hetgeen gesteld in de Warenwet.
12.	Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de contractperiode het assortiment blijvend is afgestemd op opdrachtgever, middels een vaste bestellijst.
13.	Opdrachtnemer faciliteert voor opdrachtgever de mogelijkheid om biologisch, ecologisch, fairtrade en Halal producten te bestellen, die tevens voldoen aan de wettelijke regelgeving.

14.	Opdrachtnemer voorziet in 'Gezonde Voeding' conform de richtlijnen van het Voedingscentrum.
15.	Opdrachtnemer garandeert dat de te leveren producten minimaal de houdbaarheidsdatum bezitten, zoals deze is opgenomen in de productenlijst.
16.	Opdrachtnemer houdt opdrachtgever op regelmatige basis op de hoogte van nieuwe producten en gebruiksmogelijkheden.

Digitale catalogus en bestelapplicatie	
Eis	Omschrijving
17.	Opdrachtgever heeft digitaal inzage in het gehele assortiment van opdrachtnemer via een toegankelijke en actuele online digitale catalogus (webshop). In de digitale catalogus heeft opdrachtgever per product inzicht in een gedetailleerde productinformatie, een allergenenlijst, de prijs en het geldende BTW-percentage.
18.	Opdrachtnemer faciliteert dat geautoriseerde medewerkers van opdrachtgever bestellingen kunnen plaatsen aan de hand van een digitaal bestelsysteem dat opdrachtnemer beschikbaar stelt aan opdrachtgever. Opdrachtgever eist een digitaal bestelsysteem waarbij geautoriseerde medewerkers van opdrachtgever: <ul style="list-style-type: none"> - optimaal ondersteund worden bij het samenstellen van de bestelling; - optimaal ondersteund worden bij het maken van keuzes van welke levensmiddelen zij willen bestellen; - inzage hebben in alternatieve vergelijkbare producten voorzien van prijsinformatie; - inzage hebben in de kosten van de betreffende bestelling, rekening houdend met het gecontracteerde kortingspercentage door opdrachtnemer; - (delen van) bestellingen kunnen standaardiseren en/of automatiseren.
19.	Elke locatie van opdrachtgever bestelt de eigen benodigde levensmiddelen. Een bestelling kan alleen worden geplaatst door een daartoe geautoriseerde medewerker van de betreffende locatie. Opdrachtgever stelt na gunning per locatie nadere informatie aan opdrachtnemer beschikbaar over de geautoriseerde medewerkers.
20.	Per dag kunnen meerdere geautoriseerde medewerkers op dezelfde school van opdrachtgever bestellingen plaatsen. Opdrachtnemer bundelt deze bestellingen in één levering per school, gesorteerd conform de bestellingen.
21.	Vanuit het digitale bestelsysteem wordt een bevestiging aan de geautoriseerde medewerker verstuurd zodra de opdracht geplaatst is.

Verpakking en transport	
Eis	Omschrijving
22.	Opdrachtnemer garandeert de levensmiddelen dusdanig te verzamelen, op te slaan, te bereiden, te verpakken en te transporteren, dat het milieu zo min mogelijk wordt belast en dat er sprake is van optimale duurzaamheid.
23.	Indien opdrachtgever producten bestelt in bak- en braadsystemen of opbergsystemen, dan zijn deze door opdrachtnemer conform de Gastronorm gestandaardiseerd.
24.	Opdrachtnemer verpakt de bestelling per levering per school deugdelijk en overeenkomstig de voor de branche van toepassing zijnde wettelijke voorschriften, voorzien van een digitale pakbon.
25.	Opdrachtnemer verpakt de producten in de gebruikelijke verpakking voor de betreffende productgroepen, tenzij anders door opdrachtgever is aangegeven bij de betreffende bestelling.
26.	Opdrachtnemer garandeert dat de verpakking van de artikelen schoon, onbeschadigd en milieuvriendelijk is.

Levering	
Eis	Omschrijving
27.	De chauffeur van opdrachtnemer levert het bestelde af in de ruimte van de locatie die opdrachtgever daartoe aanwijst. Het is derhalve niet afdoende om het bestelde af te leveren aan de balie of ingang van de locatie.
28.	Diepvriesproducten worden bij levering door de chauffeur van opdrachtnemer in de vriezer dan wel koeling van de locatie van opdrachtgever afgeleverd.

29.	<p>Per school van opdrachtgever worden twee vaste aflevermomenten per schoolweek afgesproken. Opdrachtnemer past deze vaste aflevermomenten in zijn leverschema. De vaste aflevermomenten zijn als volgt:</p> <p>Haags Montessori Lyceum</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zondag voor 12:00 uur besteld, maandag voor 10:00 uur leveren • Woensdag voor 12:00 uur besteld, donderdag voor 10:00 uur leveren <p>Maris college</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maandag voor 12:00 uur besteld, dinsdag voor 10:00 uur leveren • Woensdag voor 12:00 uur besteld, donderdag voor 10:00 uur leveren
30.	Opdrachtnemer faciliteert (spoed- aanvullende) bestellingen die op werkdagen gedurende schoolweken vóór 12:00 uur zijn besteld, te leveren op de ochtend van de volgende schooldag voor 12:00 uur op de betreffende locatie van opdrachtgever.
31.	In geval van foute levering door opdrachtnemer (geleverde producten die de betreffende school van opdrachtgever niet heeft besteld) haalt opdrachtnemer de fout geleverde producten zo snel mogelijk, maar uiterlijk de volgende dag op bij de betreffende locatie van opdrachtgever.
32.	De exacte afleverlocaties en plaatsen van opdrachtgever kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst wijzigen. Dergelijke wijzigingen hebben geen gevolgen voor de prijs of de kwaliteit.
33.	Wijzigingen van levertijden en afleverlocaties worden in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer vastgelegd en schriftelijk door beide partijen geaccordeerd.
34.	De voedingsmiddelen worden door opdrachtnemer franco afgeleverd. Kosten hiervoor verdisconteert opdrachtnemer in het prijzenblad. Het is voor opdrachtnemer niet mogelijk om separaat afleverkosten te factureren aan opdrachtgever.
35.	De bij de bestelling meegeleverde pakbon wordt overhandigd bij het afleveren van de bestelling en wordt getekend door een daartoe bevoegde medewerker van opdrachtgever.
36.	Elke pakbon vermeldt in elk geval het inkoopordernummer, het afleveradres, het debiteurennummer en een omschrijving van het artikel en de hoeveelheid per artikel. Indien de bestelling niet vergezeld gaat van een pakbon, dan wordt de bestelling door opdrachtgever niet geaccepteerd.
37.	In geval van foutieve en/of beschadigde leveringen vindt herlevering van de juist bestelde artikelen kosteloos plaats binnen uiterlijk één werkdag.
38.	In geval van foutieve en/of beschadigde leveringen ten behoeve van het onderwijsproces vindt herlevering van de juist bestelde artikelen kosteloos plaats binnen uiterlijk dezelfde dag als de foutieve en/of beschadigde levering. Opdrachtgever bepaalt of leveringen ten behoeve van het onderwijsproces waren.

Emballage

Eis	Omschrijving
39.	Emballage wordt door opdrachtnemer door middel van een emballage-retour-bon vastgelegd en administratief verwerkt.
40.	Gelijktijdig met de aanlevering van producten neemt opdrachtnemer de emballage van de vorige levering (zoals rolcontainers, opslagkragen en lege flessen) retour.

Prijzen en facturatie

Eis	Omschrijving
41.	Alle aangeboden prijzen zijn vermeld in euro's, exclusief btw en zoveel mogelijk gespecificeerd zoals gevraagd in de aanbestedingsleidraad en het prijzenblad. Alle aangeboden kortingspercentages zijn uitgedrukt in percentages. Opdrachtnemer offreert aan opdrachtgever geen bijkomende kosten, anders dan aangegeven in het prijzenblad.
42.	Opdrachtnemer hanteert uitsluitend de kortingspercentages en tarieven, met uitzondering van de toegestane indexering, zoals ingevuld in het prijzenblad.
43.	Eenmaal per jaar, steeds in januari, voor het eerst in 2027 kunnen de prijzen worden geïndexeerd. Basis voor indexatie is de jaarmutatatie van de consumenten prijsindex voor alle bestedingen, (2015=100), van oktober

	van het voorafgaande jaar, uitgegeven door het CBS. Indexeringen worden 1 maand vooraf schriftelijk kenbaar gemaakt aan opdrachtgever en pas doorgevoerd na schriftelijke bevestiging van opdrachtgever.
44.	De omvang is gebaseerd op de huidige aantallen van opdrachtgever. De genoemde aantallen zijn geen afnamegarantie.
45.	Opdrachtnemer hanteert geen drempelbedragen of andere toeslagen (zoals bijvoorbeeld voor minimale orderwaarde en verpakkingskosten).
46.	Opdrachtnemer voorziet opdrachtgever van digitale facturen, waarbij opdrachtgever de mogelijkheid heeft om deze digitale bestanden te bewerken en deze vervolgens te importeren in bijvoorbeeld rapportages en analyses. De digitale facturen worden aangeleverd in zowel pdf- als ook xml-bestandsformaat.
47.	Opdrachtnemer stuurt bij elke levering een digitale pakbon aan de betreffende school van opdrachtgever.
48.	De facturen van opdrachtnemer voldoen aan de wettelijke factuureisen. Daarnaast verzendt opdrachtnemer facturen uiterlijk binnen 2 dagen na afloop van de kalenderweek aan opdrachtgever op de volgende e-mailadressen: <ul style="list-style-type: none"> - Maris college: administratie@mariscollege.nl - Haags Montessori Lyceum: financien@hml.nl
49.	Opdrachtnemer factureert wekelijks achteraf middels een digitale verzamelfactuur per locatie de aan opdrachtgever geleverde producten bij opdrachtgever. De digitale factuur van Opdrachtnemer omvat in elk geval de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> - Naam en adres opdrachtnemer; - Naam en contactgegevens contactpersoon van opdrachtnemer; - Rekeningnummer opdrachtnemer; - Afleverlocatie en adres van opdrachtgever; - Naam geautoriseerde besteller van de locatie van opdrachtgever; - Aanduiding 'bestelgroep kantine' of 'bestelgroep medewerkers' - Uitsplitsing per productgroep, te weten: <ul style="list-style-type: none"> - Grondstoffen (verwerkingsproducten) - Directe doorverkoop producten (bijvoorbeeld snoep en chips voor de kantine); - Per geleverde levensmiddel het aantal, de prijs per stuk en het totaalbedrag; - Totaalfactuurbedrag van alle geleverde levensmiddelen; - Prijs exclusief BTW; - Gehanteerde BTW tarief; - Prijs inclusief BTW.

Rapportages en evaluatie	
Eis	Omschrijving
50.	Opdrachtnemer verstrekt ieder kwartaal aan opdrachtgever digitale managementinformatie. In deze managementinformatie is ten minste opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> - Afgenomen hoeveelheden per product en per productgroep; - Aantal leveringen binnen de afgesproken levertijd; - Aantal leveringen buiten de afgesproken levertijd inclusief oorzaak; - Aantal volledige leveringen; - Aantal onvolledige leveringen inclusief oorzaak; - Aantal klachten inclusief aard van de klachten en de oplostijd.
51.	Minimaal tweemaal per jaar vindt er overleg plaats tussen opdrachtnemer en opdrachtgever ten aanzien van de afspraken in de overeenkomst en de KPI's, waarbij opdrachtnemer een schriftelijk verslag van het overleg maakt en dat verslag binnen een week na het overleg digitaal aanlevert bij opdrachtgever.