

Programma van Eisen EA Kruidenierswaren en voedingsmiddelen

In dit Programma van Eisen zijn de eisen opgenomen die het COA stelt aan de Levering van de verschillende Kruidenierswaren en voedingsmiddelen.

Algemeen

Eis	Omschrijving
1.	Bij aankomst op een Locatie dient personeel van Opdrachtnemer zich te melden bij de receptie en zich te identificeren met een geldig legitimatiebewijs.
2.	Opdrachtnemer en personeel van Opdrachtnemer gaat op gepaste wijze en respect om met de doelgroep van het COA en houdt zich te allen tijde aan het bezoekersreglement (zie bijlage B1)
3.	Opdrachtgever heeft het recht om een door Opdrachtnemer ingezette medewerker per direct te verwijderen van een Locatie dan wel om een medewerker de toegang tot een Locatie te onthouden. Dit om door Opdrachtgever moverende redenen, welke schriftelijk kenbaar zullen worden gemaakt aan Opdrachtnemer. Dit ontslaat Opdrachtnemer niet van zijn verplichting om volledig aan het Programma van Eisen en aan de voorwaarden uit de Raamovereenkomst te blijven voldoen.
4.	Opdrachtnemer dient goedkeuring aan te vragen bij Opdrachtgever om een geweigerde persoon op een andere Locatie van Opdrachtgever in te zetten. Alleen na expliciete schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever kan de geweigerde persoon op een andere Locatie van Opdrachtgever worden ingezet.
5.	Opdrachtnemer factureert conform de facturatievereisten van het COA uit bijlage B2.
6.	Opdrachtnemer is (eind)verantwoordelijk voor het voldoen aan alle wettelijke eisen en normen ten aanzien van milieu- en dierenwelzijn.

Logistiek en leveringen

Eis	Omschrijving
7.	Opdrachtnemer beschikt over een logistiek netwerk dat het mogelijk maakt bestellingen af te leveren op elke Locatie van het COA.
8.	Opdrachtnemer gaat akkoord met het feit dat het COA een krimp en groei organisatie is waarbij Locaties gesloten en geopend kunnen worden en gaat daar flexibel mee om.
9.	Opdrachtnemer levert bestellingen zoveel als mogelijk in zijn geheel en niet in delen.
10.	Opdrachtgever voorziet elke Levering van artikelen van een pakbon waarop in ieder geval het afleveradres, een omschrijving van het geleverde, de verpakkingseenheden, de hoeveelheid geleverde eenheden en het inkoopordernummer van de (Nadere) opdracht is gespecificeerd.
11.	Opdrachtnemer meldt eventuele manco's, informatie over vervangende producten en eventuele backorders direct aan de bestellende Locatie.
12.	Opdrachtnemer stemt met de bestellende Locatie af of die een vervangend product geleverd wenst te krijgen.
13.	Opdrachtnemer stemt de levertijd van een manco of backorder af met de bestellende Locatie.
14.	Opdrachtnemer levert bestellingen af tot een maximumgewicht van 20 kilogram.
15.	Bij gebruik van rolcontainers levert Opdrachtnemer bestellingen af tot een maximumgewicht van 250 kilogram.
16.	Opdrachtnemer vermeldt in de online bestelomgeving de verpakkingseenheden en verpakkingsinhoud voor elk product.
17.	Opdrachtnemer levert aan iedere Locatie van Opdrachtgever in Nederland die wil bestellen, exclusief de Waddeneilanden.

18.	Opdrachtnemer beschikt over een volledig ingericht en operationeel proces voor het aan- en afmelden van Locaties om te kunnen bestellen via de online bestelomgeving.
19.	Opdrachtnemer neemt kennis van het actuele overzicht van de Locaties van de Opdrachtgever op www.coa.nl .
20.	Opdrachtnemer levert bestellingen af conform de voor de Locatie gemaakte afspraken.
21.	Opdrachtnemer levert van maandag tot en met vrijdag tussen 08:00 en 17:00 uur.
22.	Opdrachtnemer stemt Leveringen die gepland zijn op officiële feestdagen af met de besteller van een Locatie (Leveringen op algemeen erkende feestdagen en nationale feestdagen).
23.	Opdrachtnemer neemt bij aflevering van bestellingen alle emballage retour (zoals kratten, pallets, rolcontainers en ander transport- en verpakkingsmateriaal).
24.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat alle kosten die samenhangen met verkeerd geleverde bestellingen voor rekening van de Opdrachtnemer zijn, zoals verkeerd geleverde producten (producten die niet besteld zijn), verkeerd geleverde aantallen producten (meer of minder dan besteld zijn), bestellingen die geleverd worden op een verkeerd adres (een ander adres dan het adres van de bestellende Locatie dat bij de bestelling is doorgegeven) of bestellingen die niet voldoen aan de eisen in dit PvE of de bepalingen in de Raamovereenkomst.
25.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de kosten voor retourname van verkeerd geleverde bestellingen voor rekening van de Opdrachtnemer zijn.
26.	Opdrachtnemer neemt door Opdrachtgever verkeerd bestelde producten retour tegen de prijzen die daarvoor in rekening zijn gebracht.
27.	Opdrachtnemer neemt verkeerde Leveringen zoveel als mogelijk retour bij de eerstvolgende nieuwe Levering, doch uiterlijk binnen 2 weken na melding van een verkeerde bestelling.
28.	Opdrachtnemer garandeert transport, distributie en Levering van de producten overeenkomstig de geldende wettelijke voorschriften.
29.	Opdrachtnemer garandeert dat bij transport, distributie en levering van producten de geldende wettelijke voorschriften en verordeningen en toepasselijke hygiënecodes worden gevolgd en dat voor producten die geconditioneerd (gekoeld of diepgevroren) moeten worden opgeslagen en vervoerd de temperatuur wordt gemonitord.
30.	Als bewaarcondities van toepassing zijn op een product, dienen deze duidelijk zichtbaar en leesbaar vermeld te staan op de verpakking.
31.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat controle bij ontvangst van een bestelling plaatsvindt op pallet of rolcontainerniveau.
32.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat reclamaties op kwaliteit, manco, breuk en houdbaarheidsdatum binnen 48 na ontvangst worden verwerkt.
33.	Opdrachtnemer levert een bestelling uitsluitend na ontvangst van een inkooporder voor die bestelling uit het digitale bestelsysteem van het COA.
34.	Opdrachtnemer garandeert, ongeacht de bestelhoeveelheid, een maximum levertijd van 2 werkdagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst van de inkooporder.
35.	Opdrachtnemer gaat akkoord met een minimumorderbedrag per bestelling van €100,-

36.	Inschrijver verzekert zich op een naar verkeersnormen passende en gebruikelijke wijze en houdt zich zodanig verzekerd tegen alle aansprakelijkheid voortvloeiende uit de Raamovereenkomst, waaronder in ieder geval begrepen bedrijfsaansprakelijkheid. De in de vorige zin bedoelde verzekering biedt dekking voor ten minste 100% van de in artikel 14 van de ARIV-2018 bedoelde bedragen, derhalve € 3.000.000 per gebeurtenis en € 5.000.000 per contractjaar. Deze verzekering dient ten minste op de ingangsdatum van de Raamovereenkomst te zijn afgesloten en gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst die naar aanleiding van de Aanbestedingsprocedure wordt afgesloten, geldig te zijn. In het geval een Samenwerkingsverband een Inschrijving indient, dient deze verzekering te zijn afgesloten door het Samenwerkingsverband als geheel of door ieder van de leden van het Samenwerkingsverband afzonderlijk.
-----	--

Assortiment

Eis	Omschrijving
37.	Opdrachtnemer garandeert, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, de Levering van de producten uit het kernassortiment (bijlage I).
38.	Opdrachtnemer stemt wijzigingen in het kernassortiment af met de contractmanager.
39.	Opdrachtnemer communiceert direct wanneer producten uit het kernassortiment niet meer beschikbaar zijn.
40.	Opdrachtnemer biedt voor producten uit het kernassortiment die niet meer leverbaar zijn een alternatief product aan
41.	Opdrachtnemer garandeert dat de prijs van een alternatief product, voor een product uit het kernassortiment dat niet meer leverbaar is, niet hoger is dan de prijs van het oorspronkelijke product (gelet op de oorspronkelijke eenheid/ gewicht/ verpakkingsgrootte).
42.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat indien de prijs van het alternatief product lager is dan de prijs van het oorspronkelijke product uit het kernassortiment dat niet meer leverbaar is (gelet op de oorspronkelijke eenheid/ gewicht/ verpakkingsgrootte) deze laagste prijs in rekening wordt gebracht.
43.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat indien de prijs van het alternatief product hoger is dan de prijs van het oorspronkelijke product uit het kernassortiment dat niet meer leverbaar is (gelet op de oorspronkelijke eenheid/ gewicht/ verpakkingsgrootte) de prijs van het oorspronkelijke product uit het kernassortiment in rekening wordt gebracht.
44.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat wijzigingen in het kernassortiment in onderling overleg worden uitgevoerd.
45.	Opdrachtnemer beschikt over assortiment seizoensgebonden producten, die (tijdelijk) besteld en geleverd kunnen worden wanneer speciale aangelegenheden (Pasen, Sinterklaas, Kerst) of evenementen daarom vragen.
46.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om seizoensproducten tijdelijk toe te voegen aan het te bestellen assortiment in de online bestelomgeving.
47.	Opdrachtnemer stemt minimaal 3 maanden voor aanvang van het seizoen het seizoensassortiment af met de contractmanager van Opdrachtgever.
48.	Opdrachtnemer biedt, bij het niet meer leverbaar zijn van een seizoensproduct, te allen tijde een vervangend en/ of gelijkwaardig product aan.
49.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever uiterlijk drie weken (21 kalenderdagen) van tevoren dat een seizoensproduct niet meer leverbaar is.
50.	Opdrachtnemer heeft halal producten, veganistische en biologische kruidenierswaren in het assortiment. In het assortiment snoepgoed dient ook halal snoepgoed te kunnen worden geleverd.

51.	Opdrachtnemer biedt, naast het kernassortiment, een aanbod van producten aan vergelijkbaar aan het aanbod in een supermarkt/ groothandel.
52.	Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om op aangeven van Opdrachtgever artikelgroepen en/of producten uit te sluiten om te bestellen.
53.	Opdrachtnemer biedt aan Opdrachtgever een assortiment met hoofdzakelijk B-merken of Huismerken.
54.	Opdrachtnemer gaat akkoord met een houdbaarheidstermijn van 3 maanden, ingaande op het moment van Levering, voor Kruidenierswaren.
55.	Opdrachtnemer garandeert dat verpakkingseenheden, gewicht en samenstelling van de te leveren producten corresponderen met de in de online bestelomgeving opgegeven specificaties.

Communicatie

Eis	Omschrijving
56.	Opdrachtnemer is telefonisch bereikbaar tussen 09.00 uur en 17.00 uur.
57.	Opdrachtnemer en diens personeel communiceren, zowel in woord als geschrift, in de Nederlandse taal.
58.	Opdrachtnemer dient over een vast aanspreekpunt te beschikken waar een klacht kan worden ingediend. Klachten van Opdrachtgever over de dienstverlening van Opdrachtnemer dienen telefonisch en schriftelijk ingediend te kunnen worden.
59.	Binnen 24 uur na indiening van een klacht dient door Opdrachtnemer een vervolgpprocedure te zijn opgestart, die binnen 48 uur door Opdrachtnemer wordt teruggekoppeld aan de indiener van de klacht, inclusief een oplossingsrichting en een indicatie van de tijd die met de voorgestelde oplossing gemoeid is.
60.	Klachten dienen binnen twee (2) weken, vanaf het moment van binnenkomst, volledig afgehandeld te zijn waarbij de locatiemanager van de Locatie een kopie krijgt van de afhandelingsbrief (finale antwoord/brief), tenzij anders wordt overeengekomen.
61.	Er dient door Opdrachtnemer schriftelijke registratie van de klacht plaats te vinden. Uit deze registratie dient duidelijk de status van de klacht te blijken.
62.	Opdrachtnemer dient toezicht te houden op de werking van de klachtenprocedure.
63.	Opdrachtnemer dient periodiek een analyse te maken van de soort klachten. In deze analyse dient tevens de afhandeling van de klachten te zijn opgenomen. Deze analyse dient onderdeel uit te maken van de managementrapportage.
64.	Na gunning van de Raamovereenkomst zal Opdrachtnemer de klachtenprocedure overleggen aan Opdrachtgever, die als hand-out kan worden gebruikt in de uitvoering.
65.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het informeren en geïnformeerd houden van zijn personeel over het bestaan en de werking van deze klachtenprocedure.
66.	Opdrachtnemer dient over een vast aanspreekpunt te beschikken waar een klacht kan worden ingediend. Klachten van Opdrachtgever over de dienstverlening van Opdrachtnemer dienen telefonisch en schriftelijk ingediend te kunnen worden.
67.	Opdrachtnemer wijst een vaste accountmanager/vaste contactpersoon aan.

Eis	Omschrijving
68.	Opdrachtgever wenst op verschillende niveaus te communiceren met Opdrachtnemer: • Operationeel; operationeel overleg vindt plaats naar behoefte; • Tactisch; tactisch overleg vindt éénmaal per kwartaal plaats. Hierbij worden verbetervoorstellen besproken en worden verbetermaatregelen genomen aangaande de geleverde prestaties. De Opdrachtnemer maakt het verslag op en stuurt dit binnen vijf werkdagen ter goedkeuring na het overleg naar de contractmanager; • Strategisch; strategisch overleg vindt eenmaal per jaar plaats. De Opdrachtnemer maakt het verslag op en stuurt dit binnen vijf werkdagen na het overleg ter goedkeuring naar de contractmanager.

Eis	Rapportages
69.	Opdrachtnemer levert, uiterlijk 14 dagen na kwartaaleinde, per kwartaal managementinformatie en rapportages aan.
70.	Opdrachtnemer levert, uiterlijk 14 dagen na kwartaaleinde, per kwartaal managementinformatie en rapportages aan in PDF- en Excelformaat.
71.	Opdrachtnemer levert, uiterlijk 14 dagen na kwartaaleinde, per kwartaalrapportages aan waarbij de informatie kan worden geselecteerd, gesorteerd, gegroepeerd, en weergegeven op: • COA-regio, COA-Locatie en kostenplaats (Geografisch); • artikelgroepen, artikelen en verpakkingseenheden (Assortiment); • kernassortiment en niet kernassortiment; • omzet en verkoopaantallen (Transacties); • jaar, kwartaal en maand (Tijdsverloop).
72.	Opdrachtnemer levert, uiterlijk binnen één week na maandeinde, per maand managementinformatie aan die inzicht geeft in: • levertijden, retours, schade, bederf en manco's; • incidenten, klachten en/of overige meldingen; • verkeerde bestellingen, - leveringen en dubbele zendingen.
73.	Opdrachtnemer levert per kwartaal managementinformatie aan die inzicht geeft in: • de verhouding tussen bestellingen uit het kernassortiment en niet kernassortiment; • de verhouding tussen duurzame en niet duurzame artikelen uit het assortiment; • de verhouding tussen halal en niet halalartikelen uit het assortiment
74.	Opdrachtnemer levert per jaar managementinformatie aan betreffende: • trends, risico's en uitdagingen in de markt die van invloed kunnen zijn op het COA; • resultaat duurzame initiatieven ter stimulering van het gebruik van duurzame artikelen; • resultaat op duurzaamheidsdoelstellingen zoals geformuleerd in het Programma van Wensen; • resultaat van mogelijke besparingsmogelijkheden.

Eis	Online bestelomgeving
75.	U beschikt vanaf de ingangsdatum van de Raamovereenkomst over een online bestelomgeving, waarin bestellingen kunnen worden geplaatst en waarvan het bestelproces volledig digitaal is ingericht.
76.	De online bestelomgeving kan zo worden ingericht dat alleen geautoriseerde bestellers toegang hebben om bestellingen te kunnen plaatsen.
77.	De online bestelomgeving kan zo worden ingericht dat voor elke COA-Locatie een apart klantnummer met daaraan gekoppeld een kostenplaats kan worden aangemaakt.
78.	Opdrachtnemer levert een online bestelomgeving die via een OCI koppeling kan worden gekoppeld aan de ERP-software (AFAS) van het COA.

79.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de kosten van het realiseren en onderhouden van de OCI koppeling aan de ERP-software (AFAS) van het COA voor eigen rekening zijn.
80.	Opdrachtnemer levert een online bestelomgeving met de functionaliteit tot het blokkeren of toevoegen van artikelen om te bestellen.
81.	Opdrachtnemer levert een online bestelomgeving met de functionaliteit om de artikelen en de prijzen van een vastgesteld kernassortiment vast te zetten.
82.	Opdrachtnemer garandeert een minimale uptime van 99.8% van de online bestelomgeving.
83.	Opdrachtnemer garandeert 24/7 beschikbaarheid en bereikbaarheid van de online bestelomgeving.
84.	Opdrachtnemer pleegt onderhoud aan de online bestelomgeving gedurende de avonden na 19:00 uur.
85.	Opdrachtgever meldt onderhoudswerkzaamheden aan de online bestelomgeving minimaal 3 werkdagen van tevoren, via email, aan de contractmanager van Opdrachtnemer.

Eis	Implementatieplan
86.	Opdrachtnemer gaat akkoord met het na gunning, in overleg en afstemming met Opdrachtgever, uitwerken van een plan van aanpak voor de implementatieperiode. Het plan bevat minimaal: • de voor beide partijen te ondernemen activiteiten; • een tijdsplanning inclusief fasering en mijlpalen; • de benodigde inzet in tijd, geld, middelen en personele inzet van alle betrokkenen (Opdrachtnemer, Opdrachtgever, Locaties etc.); • de randvoorwaarden die de Opdrachtgever dient te organiseren. • het benoemen van mogelijke risico's en te nemen beheersmaatregelen; • het IT-plan met daarin kort omschreven het stappenplan en de benodigde informatie omtrent processen en systemen om tot de inrichting te komen van de online bestelomgeving en de koppeling met het ERP-systeem (AFAS) bij het COA; • een voorstel tot inrichting van het fysieke logistiek proces alsmede de administratie daaromheen van bestelling tot levering aan COA locaties; • het voorstel tot vastlegging en planning overlegstructuur gelet op het PVE onderdeel Communicatie; • het voorstel tot inrichting en vormgeving betreffende rapportages gelet op het PVE onderdeel Rapportages; • een beknopt communicatieplan inzake de te leveren dienstverlening, service en gebruikersinstructies; • een uitgewerkte klachtenprocedure, retourprocedure en emballageprocedure inclusief doorlooptijden.

Eis	Duurzaamheid
87.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de aangeboden koffie, thee en cacao artikelen in het assortiment aantoonbaar voldoen aan milieu-, en ontbossingsvrije eisen volgens de criteria van Rainforest Alliance, of een gelijkwaardig keurmerk.
88.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de aangeboden koffie, thee en cacao artikelen in het assortiment aantoonbaar voldoen aan eisen voor eerlijke handel en aan eisen voor biologische landbouw koffie, thee en cacao moeten aantoonbaar voldoen aan de criteria van www.fairtrade.net én voldoen aan de eisen voor biologische landbouw zoals beschreven in verordening (EU) 2018/848, de gedelegeerde verordening (EU) 2020/427 en uitvoeringsverordening (EU) 2020/464.

89.	Opdrachtnemer heeft plantaardige producten in het aangeboden assortiment die voorzien zijn van één van de volgende keurmerken voor biologische landbouw: Europees Bio-keurmerk; <u>Biogarantie</u> ; EKO-keurmerk; Demeter of gelijkwaardig, of is voorzien van een keurmerk voor duurzame landbouw, zoals 'On the way to PlanetProof' (OPP) of een gelijkwaardig keurmerk.
90.	Opdrachtnemer heeft enkelvoudige dierlijke producten in het assortiment die zijn voorzien van een topkeurmerk dat goed scoort op milieu en dierenwelzijn, of een gelijkwaardig keurmerk.
91.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord op jaarbasis minimaal 5% van de totale opdrachtwaarde van de gesloten Raamovereenkomst (exclusief btw), gedeeld door vier in te zetten ten behoeve van social return in relatie tot de Opdracht.
92.	Vanaf de ingangsdatum van de Raamovereenkomst is Opdrachtnemer in staat bewijsmiddelen te overleggen van bovengenoemde duurzaamheidseisen, zoals Rainforest Alliance keurmerk, Fairtrade keurmerk, een keurmerk waarmee aantoonbaar wordt voldaan aan de EU-verordening, zoals genoemd in het criterium, voor biologische productie, of gelijkwaardig aan genoemde bewijsmiddelen.
93.	Opdrachtnemer levert bij het eerste kwartaaloverleg een plan van aanpak aan voor de invulling van social return.