

Bijlage 3 - Programma van Eisen

- A = Algemeen
- B = Bestellen en leveren
- P = Prijs
- ISV = Internationale Sociale Voorwaarden
- D = Bestelsysteem
- F = Facturering en Betaling
- C = Communicatie en rapportage
- FCE = Functionele en constructieve eisen assortiment
- FCO = Functionele eisen correctief onderhoud

Algemeen		
Nr.	Type	Omschrijving
1 A	Eis	Opdrachtnemer kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst voorzien in de totale behoefte aan professionele elektrisch keukenapparatuur zoals omschreven in het Aanbestedingsdocument.
		Opdrachtgever zal Opdrachtnemer verzoeken om een alternatief product aan te bieden wanneer veiligheid in het geding komt.
2 A	Eis	Onderstaande normen en richtlijnen zijn van toepassing op de producten in dit PvE: - Richtlijn 2009/104/EG: minimumvoorschriften inzake veiligheid en gezondheid bij het gebruik door werknemers van arbeidsmiddelen op de arbeidsplaats; - NEN 3140: Bedrijfsvoering van elektrische installaties; - NEN-EN 60204-1: Veiligheid van machines - Elektrische uitrusting van machines. Naast de bovenstaande specifiek vermelde normen en richtlijnen dient het complete assortiment, voor zover van toepassing, te voldoen aan de vigerende Nederlandse en Europese wetgeving.
3 A	Eis	Levering van professionele elektrische keukenapparatuur vindt plaats conform Delivered Duty Paid (DDP) - Franco inclusief rechten op <u>alle</u> afleveradressen van Deelnemer, inclusief in één of meerdere door Deelnemer aangewezen centrale ruimtes binnen een afleveradres. Onderhoud dient op alle locaties zoals opgenomen in bijlage 9 plaats te kunnen vinden.
4 A	Eis	Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de Overeenkomst een servicepunt ter beschikking waar bestellers van Deelnemer terecht kunnen met vragen, klachten en opmerkingen over bestellingen of, voor zover van toepassing, voor technische ondersteuning bij aangeschafte Professionele Elektrische Keukenapparatuur. Dit servicepunt moet op werkdagen van 08.00 – 17.00 voor alle reguliere communicatie kanalen bereikbaar zijn.
5 A	Eis	Opdrachtnemer garandeert een <u>leveringsbetrouwbaarheid</u> van minimaal 98%. Dat betekent dat 98% van alle leveringen in het kern- en overig assortiment juist, volledig en tijdig worden geleverd. Dit wordt per kwartaal gemeten en betreft het aantal orders. Indien minder dan 98% van het aantal orders tijdig door Deelnemer is ontvangen is de leveringsbetrouwbaarheid niet behaald. Opdrachtnemer dient na het eerstvolgende kwartaalgesprek een verbeterplan op te stellen, binnen 1 maand aan Deelnemer aan te leveren en te effectueren.
6 A	Eis	Opdrachtnemer garandeert voor Professionele Elektrische Keukenapparatuur een garantietermijn van 2 jaar. In geval de fabrieksgarantie langer is dan 2 jaar dan is deze langere garantietermijn van toepassing.
7 A	Eis	Opdrachtnemer zal Deelnemer tussentijds informeren over de voortgang van de implementatie. De implementatie is afgerond voor 1 augustus 2025. Deelnemer is per genoemde datum dan ook aangesloten op het gevraagde bestelsysteem.
8 A	Eis	Indien een artikel uit het Kernassortiment niet leverbaar is dient Opdrachtnemer een vervangend artikel te leveren dat voldoet aan de gestelde eisen. Opdrachtnemer informeert de contactpersoon van Deelnemer zo spoedig mogelijk.

Bestellen en Leveren		
Nr.	Type	Omschrijving
1 B	Eis	Opdrachtnemer verplicht zich om op elk verzoek van Deelnemer Professionele Elektrische Keukenapparatuur uit het Kernassortiment van Opdrachtnemer te leveren. Deelnemer heeft geen afnameverplichting. Professionele Elektrische Keukenapparatuur uit het Overig assortiment wordt door de Opdrachtnemer geleverd tegen netto catalogusprijs (de kale prijs zonder toeslagen, kortingen of belastingen die mogelijk van toepassing zijn) per artikel, verminderd met het aangeboden kortingspercentage. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat tweemaal per jaar, indien Deelnemer dit wenst, de lijst met het kernassortiment in overleg met Opdrachtgever kan worden bijgewerkt. Hierbij worden, uitgaande van de rapportage van afgelopen jaar, de meest bestelde materialen in het kernassortiment geplaatst. Dit betekent dat de korting en levertijden zoals overeengekomen vanaf dat moment ook gelden voor de nieuw toegevoegde artikelen, conform het aangeboden kortingspercentage bij de betreffende productgroep. Indien er buiten het kernassortiment Producten besteld worden die redelijkerwijs zijn toe te schrijven aan een productgroep in het Kernassortiment, verwacht Aanbestedende dienst het bij de betreffende productgroep behorende kortingspercentage.
2 B	Eis	Opdrachtnemer garandeert dat bestellingen van Professionele Elektrische Keukenapparatuur uit het overeengekomen kernassortiment binnen 5 werkdagen op het betreffende afleveradres worden afgeleverd. Voor bestellingen uit het overig assortiment wordt binnen 24 uur na bestelling door Opdrachtnemer een verwachte levertijd afgegeven.
4 B	Eis	Opdrachtnemer accepteert bestellingen per SAP Ariba, tenzij er zich onvoorziene omstandigheden voordoen.
5 B	Eis	Na melding van een foutieve en/of beschadigde levering wordt het geleverde in overleg met Deelnemer opgehaald door Opdrachtnemer en zorgt Opdrachtnemer voor een nieuwe levering zonder daarvoor extra kosten in rekening te brengen. De nieuwe levering dient, indien Deelnemer dat wenst, binnen 24 uur te worden afgeleverd.
6 B	Eis	Opdrachtnemer biedt zonder additionele kosten, en zoals nader overeen te komen met Deelnemer, toegang tot: - Eén aparte digitale punch out catalogus, samen te stellen in overleg met Deelnemer, voor uitsluitend het overeengekomen kernassortiment waaruit door Deelnemer kan worden besteld. Voor het gehele overeengekomen kernassortiment geldt de bij Inschrijving afgegeven prijs, en deze dient als zodanig voor Deelnemer herkenbaar te zijn in de punch-out catalogus. - In deze catalogus zijn alleen de artikelen zichtbaar die door Deelnemer volgens de contractafspraken zijn te bestellen.

Nr.	Type	Omschrijving
7 B	Eis	De (punch-out) catalogus bevat verder: - De artikelbenaming; - Het artikelnummer; - Energielabel; - Voor alle artikelen een afbeelding van het artikel (of een link naar); - Het merk van het artikel (ook wanneer dit het huismerk betreft); - Nederlandse productinformatie waaruit blijkt dat de geleverde artikelen voldoen aan de gestelde eisen en/of keurmerken; - Omschrijving van het artikel; - Aantal in een omverpakking en/of kleinste verpakkingseenheid; - De categorie waartoe het artikel behoort. Uitsluitend voor catalogus overig assortiment geldt aanvullend: vermelding netto (factuur)prijs exclusief btw per stuk met daarbij duidelijk aangegeven wat de bij de opgegeven prijs van toepassing zijnde verpakkingseenheid en minimale afname is. Bij de uitwisseling van elektronische informatie/ berichtenverkeer zal de op het artikel van toepassing zijnde btw informatie (btw code) meegegeven moeten worden.
8 B	Eis	Opdrachtnemer beheert en actualiseert alle catalogi zonder additionele kosten.
9 B	Eis	Het online webbased bestelsysteem (Digitale en webbased catalogi) is, ten behoeve van het doen van bestellingen door Deelnemer, 24/7 beschikbaar.
11 B	Eis	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat leveringen per bestelling adequaat worden verpakt. Op de verpakking wordt duidelijk zichtbaar aan de buitenzijde op de pakbon vermeld: - Naam en locatie betreffende bestelpunt; - Naam en adres van de besteller; - Referentienummer van de bestelling; - Ordernummer opdrachtgever; - Datum; - Naam en adres afzender; - Naam van de ontvanger/ontvangende afdeling; - Artikelbenaming incl. artikelcode; - Aantal geleverd en aantal besteld; - Aantal colli. Specifieke eisen van Deelnemer, waaronder het aanbrengen van een uniek kenmerk aan de verpakking, worden vastgelegd en kunnen niet leiden tot additionele kosten.
12 B	Eis	Opdrachtnemer zorgt bij leveringen per pallet dat duidelijk is aangegeven wat de inhoud van de pallet is. Bij elke colli is een pakbon toegevoegd waarop deze gegevens zijn vermeld. Op verzoek van Deelnemer dienen de pakbonnen aan de buitenzijde van de verpakking te worden geplaatst. De kosten voor de pallets mogen op de factuur gespecificeerd worden.

Nr.	Type	Omschrijving
13 B	Eis	Opdrachtnemer gebruikt verpakkingsmaterialen die gemakkelijk hergebruikt kunnen worden, eventueel in de vorm van retourverpakkingen of qua samenstelling uitsluitend gemaakt van papier en karton waardoor recycling eenvoudig te realiseren is. Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan. Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet de inschrijver dit onderbouwd toelichten. Opdrachtnemer dient het gebruik van verpakkingsmaterialen tot een minimum te beperken. Opdrachtnemer draagt kosteloos zorg voor de afvoer van het verpakkingsmateriaal, tenzij anders overeengekomen.
14 B	Eis	De Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever of Deelnemer een toelichting te geven op de verpakkingskeuze, waarbij hij aansluit bij de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen. In de toelichting wordt ingegaan op: • de onderbouwing voor de verpakkingskeuze; • de wijze waarop u toetst of uw keuze voor verpakkingen de meest optimale is vanuit milieu oogpunt, bijvoorbeeld met behulp van de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 of een eigen beoordelingskader; • welke maatregelen zijn uitgevoerd en nog zullen worden genomen, om het volume en gewicht van de verpakking zo klein mogelijk te laten zijn en daarbij wel aan de functionele eisen op gebied van veiligheid, hygiëne en aanvaardbaarheid voor het verpakte product te blijven voldoen. Toelichting Er dient voldaan te worden aan het Besluit beheer verpakkingen 2014. Gerecycled materiaal: materiaal dat verkregen is via opwerking van afvalmateriaal. Dit kan een afvalstroom in een productieproces zijn (Pre-consumer fase) of afkomstig van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (Post-consumer fase). Het materiaal kan afkomstig zijn van zowel soortgelijke als andersoortige producten dan het doelproduct.
16 B	Eis	Bij het transport wordt gebruik gemaakt van voertuigen met een emissie norm van Euro VI of hoger.
17 B	Eis	Eisen t.a.v. levertijdstoppen en bijzondere logistieke omstandigheden zullen indien van toepassing per Besteller aan Opdrachtnemer kenbaar worden gemaakt en per opdracht worden vastgelegd. Deze bijzondere omstandigheden kunnen betrekking hebben op bijvoorbeeld: - Afleverplaats; - Parkeerkosten, parkeerproblemen; - Plannings met afleverslots; - Verkeersproblemen (files, wegwerkzaamheden); - Meerdere goederen ontvangtpunten per afleverlocatie. Voor zover mogelijk en van toepassing zal Opdrachtnemer goederen afleveren bij de Logistieke Hub regio Den Haag (Zie bijlage 11 Handreiking Logistieke Hub).
18 B	Eis	Deelleveringen zijn uitsluitend toegestaan na overleg met en akkoord van Besteller.

Nr.	Type	Omschrijving
19 B	Eis	De Opdrachtnemer dient zich te houden aan de toegangsregeling die op bezoekers van de defensielocaties van toepassing is. De toegangsregeling is vastgelegd in de Uitvoeringsbepalingen Defensie Beveiligingsbeleid in het Deelgebied Beveiliging Algemeen & Organisatie Nr. A/007: Toegangsregeling, zie bijlage 10 - Instructie Defensie Beveiligingsbeleid Toegangsregeling. Deelnemer houdt zich het recht voor, personeel van Opdrachtnemer (waaronder tevens begrepen de door Opdrachtnemer in te zetten onderaannemers en hulpersonen) de toegang tot de defensielocaties te ontfeggen.

Prijs		
Nr.	Type	Omschrijving
1 P	Eis	De Prijs is de bij Inschrijving afgegeven netto prijs voor het overeengekomen Kernassortiment, deze is inclusief alle kosten voor implementatie, levering, verzending, retourzendingen, verpakking, overhead, overleg, managementrapportages, klanttevredenheids-onderzoeken en alle overige kosten, exclusief btw.
2P	Eis	De netto artikel(catalogus)prijzen voor het overig assortiment zijn marktconform en inclusief alle kosten voor o.a. (niet limitatief) implementatie, levering, verzending, retourzendingen, verpakking, overhead, overleg, managementrapportages, klanttevredenheids-onderzoeken en alle overige kosten, exclusief btw.
3 P	Eis	Deelnemer houdt zich het recht voor de opgegeven artikelprijzen, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, te toetsen op marktconformiteit. Marktconforme prijzen zijn condities die overeenkomstig de gangbare normen binnen de markt zijn.
4 P	Eis	De Prijzen voor het overeengekomen Kernassortiment zoals opgenomen in het prijzenblad (bijlage 2) en de catalogusprijzen per artikel voor het Overig assortiment zijn vast tot 1 juli 2026. Indexeringsaanvragen kunnen slechts éénmaal per jaar worden aangevraagd. Indexeringsmomenten voor deze overeenkomst zijn: • April 2026 (treedt in werking 1 juli 2026) • April 2027 (treedt in werking 1 juli 2027) • April 2028 (treedt in werking 1 juli 2028) Voor en na deze maand worden indexeringsverzoeken voor het eerstkomende jaar niet in behandeling genomen. De indexeringsaanvragen dienen te worden gericht aan het volgende e-mailadres: consumptievedienstverlening@rvo.nl De bij de aanbesteding aangeboden prijzen en tarieven kunnen worden bijgesteld overeenkomstig de CBS index 'Producentenprijzen (PPI); afzet-, invoer-, verbruiksprijzen, index 2015=100, C Industriële producten'. Hierbij wordt telkens het maandcijfer van de meest recente gepubliceerde maand gehanteerd (Imr), waarbij het indexcijfer van de maand van de ingangsdatum van de overeenkomst (Istart) op 100% wordt gesteld. Middels onderstaande formule wordt het indexeringspercentage berekend. $\text{INDEX\%} = \frac{(\text{Imr} - \text{Istart})}{\text{Istart}} \times 100$ De Opdrachtnemer dient de aanvraag gespecificeerd met een uitdraai van CBS-Statline in te dienen en in de aanvraag een verwijzing te maken naar de betreffende Overeenkomst met Opdrachtgever. De aanvraag omvat een opgave van de oude versus de nieuwe prijzen en tarieven. Na ontvangst van de aanvraag bevestigt Opdrachtgever aan Opdrachtnemer of de aanvraag is goedgekeurd.
5 P	Eis	Na het vaststellen van de nieuwe prijzen, na indexering, zal Opdrachtnemer zorgen voor verwerking van de nieuwe prijzen in de punch out catalogus en Excel overzicht (zie eis 7 D) van het overeengekomen kernassortiment. De aanpassingen worden minimaal 10 werkdagen (i.v.m. inleestijd prijslijst in Sap Ariba of enig ander systeem) voorafgaand aan de beoogde datum van herziening door Opdrachtnemer verspreid.

Internationale Sociale Voorwaarden		
Nr.	Type	Omschrijving
1 ISV	Eis	Integreer Internationaal Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen in beleid en managementsystemen Opdrachtnemer moet uiterlijk 3 maanden na startdatum van de opdracht een IMVO-beleid opstellen of aan opdrachtgever aantonen dat dit beleid reeds bestaat. In dit document omschrijft de opdrachtnemer wat hij van zichzelf en anderen verwacht om risico's voor mens en milieu in de waardeketen te identificeren en aan te pakken. Hieruit blijkt dat de opdrachtgever de OESO-richtlijnen en de UNGPs onderschrijft. De belangrijkste aspecten van het beleid moeten gecommuniceerd worden aan andere zakelijke relaties in de waardeketen.
2 ISV	Eis	Identificeer en beoordeel (mogelijke) negatieve gevolgen van de activiteiten, producten of diensten van de onderneming voor mens en milieu Uiterlijk 6 maanden na ingangsdatum Overeenkomst levert Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een risicoanalyse aan. Daarin neemt Opdrachtnemer het volgende op: • een beschrijving van de waardeketen(s) van de producten en/ of diensten van het bedrijf; • een analyse van de risico's op schending van rechten op het gebied van mens en milieu in deze waardeketens; • inzage in de wijze waarop Opdrachtnemer deze risico's veroorzaakt, daarbij betrokken, of gelieerd is; • een prioritering van deze risico's op basis van ernst en waarschijnlijkheid. Indien nodig, beziet Opdrachtgever in overleg met relevante stakeholders welke +/- 3 risico's prioriteit moeten krijgen.
3 ISV	Eis	Stop, voorkom of beperk negatieve gevolgen De opdrachtnemer moet activiteiten die negatieve gevolgen veroorzaken op het gebied van mens en milieu, en/of aan zulke gevolgen bijdragen, aanpakken. De opdrachtnemer moet doelgerichte plannen hebben of opstellen om (mogelijke) negatieve gevolgen te stoppen, te voorkomen en/of te beperken. Uiterlijk 9 maanden na ingangsdatum Overeenkomst verstrekt de opdrachtnemer aan opdrachtgever een plan van aanpak om de risico's die in de risicoanalyse (eis 2 ISV) zijn vermeld te voorkomen, verkleinen en/of weg te nemen. In het plan van aanpak neemt de opdrachtnemer in ieder geval het volgende op: • een overzicht en beschrijving van de inspanning die de opdrachtnemer zal leveren om de risico's binnen de waardeketen(s) van de aan de opdrachtgever geleverde producten en/of diensten te mitigeren (SMART); • een planning ten aanzien van de maatregelen die de opdrachtnemer zal leveren. Het plan van aanpak moet inzichtelijk maken hoe de inspanningen volgens de opdrachtnemer leiden tot een concrete aanpak van de risico's die op basis van de risicoanalyse (eis 2 ISV) geprioriteerd zijn. Als het niet mogelijk is om alle risico's aan te pakken, moet worden begonnen met de meest ernstige risico's. Opdrachtnemer maakt in dat geval inzichtelijk voor opdrachtgever waarom niet alle risico's aangepakt konden worden.
4 ISV	Eis	Monitor de praktische toepassingen en resultaten De opdrachtnemer monitort de praktische toepassing en effectiviteit van de maatregelen. Tijdens de contractperiode rapporteert de opdrachtnemer jaarlijks binnen 12 maanden na ingangsdatum

		Overeenkomst en daarop volgende contractjaren aan opdrachtgever over diens inzet ten aanzien van het naleven van het gepaste zorgvuldigheidsproces. De opdrachtnemer gebruikt de conclusies van de monitoring om deze processen te verbeteren. De rapportage aan de opdrachtgever bevat in ieder geval: • een geüpdatete risicoanalyse (zoals beschreven onder eis 2 ISV); • een beschrijving van de maatregelen die (in het jaar waarover gerapporteerd wordt) zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele misstanden op het gebied van mensenrechten en milieu in de waardeketen te verhelpen (zoals beschreven onder eis 3 ISV); • een beschrijving van de resultaten van de genomen maatregelen.
5 ISV	Eis	Communiceer hoe negatieve gevolgen worden aangepakt De opdrachtnemer moet buiten zijn eigen organisatie communiceren over diens inspanningen en resultaten op het gebied van gepaste zorgvuldigheid. De communicatie kan onderdeel zijn van een rapportage die gaat over een breder deel van de activiteiten van de opdrachtnemer, zoals een (duurzaamheids)jaarverslag. De opdrachtnemer kan de communicatie op diens website plaatsen of deze op een andere manier toegankelijk maken voor stakeholders. De opdrachtnemer moet deze communicatie minstens eenmaal per jaar ter beschikking stellen aan de opdrachtgever.
6 ISV	Eis	Zorg voor herstelmaatregelen of werk hieraan mee (indien van toepassing) Als Opdrachtnemer vaststelt dat hij als gevolg van deze opdracht negatieve gevolgen op het gebied van mens en milieu heeft veroorzaakt en/of eraan heeft bijgedragen, moet hij deze herstellen of aan herstel meewerken.

Bestelsysteem		
Nr.	Type	Omschrijving
1 D	Eis	Opdrachtnemer biedt toegang tot een digitale punch-out omgeving die is gekoppeld aan SAP Ariba of een vergelijkbaar bestel/facturatiesysteem, voor genoemde producten en bijbehorende dienstverlening. De punch-out wordt samengesteld in overleg met Deelnemer, zonder additionele kosten; ook in de situatie van een nieuw bestelsysteem. Indien Opdrachtnemer gedurende de looptijd van deze Overeenkomst besluit over te gaan op een ander geautomatiseerd bestel- of facturatie systeem dan SAP Ariba, dan werkt Opdrachtnemer hier kosteloos aan mee.
2 D	Eis	In de digitale punch-out omgeving zijn alleen producten zichtbaar (of een selectie daarvan) die door bestellers volgens de afspraken in de Overeenkomst te bestellen zijn.
3 D	Eis	Aanvullende producten die vallen onder de genoemde productgroepen dienen eenmalig toegevoegd te kunnen worden aan de punch-out.
4 D	Eis	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de overeengekomen prijzen omtrent de aanschaf van de producten en de bijbehorende dienstverlening in de catalogus en punch-out.
5 D	Eis	Opdrachtnemer draagt zorg voor een succesvolle acceptatietest van en een correcte koppeling met SAP Ariba.
6 D	Eis	Opdrachtnemer garandeert dat de punch-out omgeving tijdens kantooruren (maandag t/m vrijdag van 8.00 tot 18.00 uur) een beschikbaarheid heeft van tenminste 99,8%. Geplande onderhoudswerkzaamheden aan het systeem worden buiten kantooruren uitgevoerd. Wanneer het systeem niet beschikbaar is tijdens kantooruren, wordt dit direct gemeld aan Deelnemer.
7 D	Eis	Naast het aanbieden van een digitale catalogus dient Opdrachtnemer ervoor te zorgen dat een volledige catalogus van het kernassortiment in PDF format en Excel format te verkrijgen is.

Facturering en Betaling		
Nr.	Type	Omschrijving
1 F	Eis	Facturering geschiedt per order op basis van de bij Inschrijving afgegeven Prijzen voor het overeengekomen kernassortiment en de artikel (catalogus) prijzen met aangeboden gemiddelde korting voor het overig assortiment. De factuur bevat minimaal de volgende gegevens: naam Deelnemer, naam van de Besteller, bestel- en/ of leverdatum, afleverlocatie, bestelnummer, afroeporder, aantal en benaming van de geleverde zaken, netto stuksprijs en totaalprijs, betalingskorting en btw.
2 F	Eis	Facturering geschiedt vanaf 1 kantooradres met op elke factuur vermelding van de (wettelijk) vereiste gegevens waaronder het KvK nummer en het (IBAN) bankrekeningnummer van de Opdrachtnemer.
3 F	Eis	Opdrachtnemer dient de gegevens zoals overeengekomen met Deelnemer op de factuur te vermelden. Indien de gegevens niet of onvolledig zijn vermeld dan is Deelnemer gerechtigd de betaling op te schorten totdat de volledige en correcte gegevens erop vermeld staan.
4 F	Eis	Retourzendingen van bestellingen uit het overeengekomen kernassortiment en overig assortiment worden door Opdrachtnemer verrekend d.m.v. een creditnota SAP Ariba of een vergelijkbaar bestel/facturatiesysteem.
5 F	Eis	Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat, indien een onderzoek naar de juistheid van factureren door een accountants- of auditdienst wordt ingesteld, onrechtmatigheden die tijdens het onderzoek worden geconstateerd zullen worden verrekend. Kosten van het onderzoek zijn in dat geval voor rekening van Opdrachtnemer.

Communicatie en rapportage		
Nr.	Type	Omschrijving
1 C	Eis	Minimaal 1 x per jaar, of vaker als Opdrachtgever dat nodig acht, vindt strategisch overleg plaats tussen de categoriemanager en centraal contractmanager van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Inhoud overleg tenminste: - Vooruitblik middellange- en lange termijn; - Relevante ontwikkelingen binnen de Rijksoverheid en marktontwikkelingen; - Tevredenheid over leveringen; - Internationale Sociale Voorwaarden; - Innovaties; - Bespreken geconsolideerde management rapportage; - Algehele waardeontwikkeling relatie; - Grote knelpunten en escalatie structurele problemen uit tactisch overleg; - Contractverlenging.
2 C	Eis	Minimaal 2 keer per jaar, of vaker als Deelnemer dit nodig acht, vindt decentraal operationeel overleg plaats tussen decentraal contractmanager, Deelnemer en Opdrachtnemer. Inhoud overleg tenminste: - Vooruitblik korte en middellange termijn; - Terugblik laatste periode; - Operationele acties; - Kernassortiment versus Overig assortiment - Escalatie problemen bij Deelnemer en/of structurele problemen; - Evaluatie managementgegevens; - Contractmutaties; - Leveringsbetrouwbaarheid; - Facturatie; - Klachten en complimenten.
3 C	Eis	Opdrachtnemer heeft een leidende rol in het opleveren en analyseren van de managementgegevens en het rapporteren over de geleverde prestaties. Opdrachtnemer rapporteert over de voortgang van het contract, merkt bijzonderheden op en stelt verbeteringen voor. Met de centraal contractmanager van Opdrachtgever worden hierover nadere afspraken gemaakt. Binnen 2 weken na afloop van elk kwartaal levert Opdrachtnemer een digitale rapportage in een Excel bestand aan Deelnemer en een verzamelrapportage die betrekking heeft op Deelnemer aan de Centraal Contractmanager van Opdrachtgever. De rapportage omvat tenminste; - De behaalde resultaten op de leveringsbetrouwbaarheid; - Een afname op artikelniveau, met vermelding van artikelnummer, uitgedrukt in hoeveelheden inclusief vermelding van het aantal stuks per verpakking (verkoopenheid), gesorteerd in de overeengekomen Kernassortiment - en Overig assortiment; - Voor het Overig assortiment geldt dat aanvullend op het bovengenoemde ook de bedragen in euro wordt gerapporteerd; - Een afname op artikelniveau cumulatief (met doortelling op jaarbasis) - uitgedrukt in hoeveelheden en euro's; - De omzet per productcategorie, per kwartaal en cumulatief; - Een overzicht van het aantal aangemelde klachten, met omschrijving van de aard van de klacht en hoe de klacht is opgelost met vermelding van termijnen; - De mogelijkheid om al deze gegevens te kunnen selecteren op het niveau van Deelnemer en afleveradres; - De mogelijkheid om al deze gegevens te kunnen selecteren op naam van de besteller.
4 C	Eis	Opdrachtnemer zal de centraal contractmanager van Opdrachtgever onmiddellijk informeren zodra zich structurele problemen voordoen die van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de Overeenkomst.

Functionele en constructieve eisen assortiment		
Nr.	Type	Omschrijving
1 FCE	Eis	Professionele elektrische keukenapparatuur met een stekker behorende tot dit assortiment, is van een professionele Horeca kwaliteit en dient een minimale technische levensduur te hebben van 10 jaar. Het beschikbare assortiment dient minimaal de hierna genoemde artikelgroepen te bevatten: - Koel en vriesapparatuur; - Apparatuur voor voedselbereiding: tosti-ijzer, bakplaat, frituur, kookplaat, bakplaat; - Ovens / magnetron; - Koffiezetapparatuur; - Warmhoudapparatuur: Bain-Marie, hot-pot, warmhoudlampen, bordenwarmer, warmhoudvittrines; - Maaltijddistributie: voedseltransportwagen, terugkoeler, lowerator, saladiere. Alle artikelen moeten leverbaar zijn in diverse uitvoeringen en fabricaten. Daarnaast wordt van Opdrachtnemer verwacht dat hij in staat is om (reserve)onderdelen te leveren van het aangeboden assortiment. Bij correctief onderhoud dient in het kader van circulariteit waar mogelijk gebruik gemaakt te worden van gereviseerde (reserve)onderdelen. De aangeboden apparatuur dient, indien van toepassing, te voldoen aan de machine richtlijn, voorzien zijn van een Conformité Européenne (CE) markering en geproduceerd zijn volgens vigerende civiele normen. De apparatuur dient voorzien te zijn van een uniek artikel- en serienummer. Opdrachtnemer is verplicht om handleidingen mee te leveren in de Nederlandse taal. Indien van toepassing en op nadrukkelijk verzoek van Deelnemer dient Opdrachtnemer de gewenste apparatuur compleet op locatie te kunnen installeren/aan te sluiten. Bestaande merken mogen niet omgelabeld worden naar eigen merk artikelen.
2 FCE	Eis	Koffiezetapparatuur is van een professionele Horeca kwaliteit en dient een minimale, technische levensduur te hebben van 10 jaar. Daarnaast dient de koffiezetapparatuur te voldoen aan onderstaande eisen: - Het vullen van het koffiezetapparaat (met water) dient met de hand te kunnen geschieden; - Het koffiezetapparaat dient te zijn voorzien van een start/stop systeem; - Het koffiezetapparaat dient te zijn voorzien van een lekstop voorziening; - Het koffiezetapparaat is bij levering voorzien van minimaal één koffiekan; - Het koffiezetapparaat is in ieder geval leverbaar met een aansluitspanning van 230V, 50Hz/60Hz en in een voorkomend geval met een aansluitspanning van 115V; - Koffiekannen dienen ook in RVS uitvoering geleverd te kunnen worden. Daarnaast wordt van Opdrachtnemer verwacht dat hij in staat is om (reserve)onderdelen te leveren van het aangeboden assortiment.
3 FCE	Eis	Inschrijver garandeert dat alle artikelen waarvan bekend is dat ze geheel of ten dele herbruikbaar zijn, na ge- of verbruik retour te nemen en zorg te dragen voor verdere verwerking, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
4 FCE	Eis	Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat Opdrachtnemer een artikel heeft aangeboden dat niet aan de criteria voldoet, is Opdrachtnemer verplicht dit geleverde artikel alsnog te vervangen door een artikel dat voldoet aan de gestelde specificaties zoals vermeld in deze bijlage, tegen de aangeboden prijs bij Inschrijving.

Functionele eisen correctief onderhoud		
Nr.	Type	Omschrijving
1 FEO	Eis	Opdrachtnemer adviseert een besteller namens Deelnemer indien gevraagd over de aanschaf en het onderhoud van Producten.
2 FEO	Eis	Kosten voor reparatie aan een Product binnen de gestelde garantieperiode komen ten laste van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer heeft het recht om in plaats van het uitvoeren van de reparatie bij Producten waarvan de garantietermijn nog niet verstreken is een nieuw kwalitatief gelijkwaardig artikel aan te leveren ter vervanging.
3 FEO	Eis	Kosten voor correctief onderhoud mogen niet meer dan 50% van de aanschafwaarde van het Product bedragen. In het geval de reparatiekosten meer bedragen dan 50% van de nieuwwaarde dient Opdrachtnemer het Product niet te repareren (tenzij expliciet opdracht daartoe gegeven wordt door Deelnemer) en verwacht Deelnemer een voorstel voor een nieuw vervangend Product.
4 FEO	Eis	Op gedane reparaties geldt een garantietermijn van minimaal 3 maanden of zoveel langer als in de markt gebruikelijk is.
6 FEO	Eis	In de factuur voor het correctief onderhoud dienen voorrijkosten, kosten voor inventariseren en, indien van toepassing, kosten voor het tijdelijke vervangend Product gespecificeerd te worden. Tevens dienen eventuele kosten buiten kantooruren gespecificeerd te worden, waarbij de opslag nooit meer dan 100% mag bedragen boven op het uurtarief zoals aangeboden in het Prijsinvulformulier. Voorrijkosten mogen slechts éénmaal per kazerne in rekening gebracht worden. Het afgegeven uurtarief en kostenopgave voor Correctief onderhoud is inclusief kosten voor klein materiaal. Onder klein materiaal wordt verstaan de gebruiksartikelen die de monteur nodig heeft bij reparatie.