

Bijlage D1: Programma van eisen

Eis	Titel
1.	Algemeen
1.1	Opdrachtnemer voldoet aan alle geldende wet- en regelgeving, waaronder HACCP, en waarborgt de houdbaarheid, hygiëne, opslag en transport van levensmiddelen.
1.2	Opdrachtnemer garandeert dat goederen en diensten gedurende de looptijd van het contract van onveranderde, goede kwaliteit zijn en voldoen aan de gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid, geschiktheid, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.
1.3	Alle leveringen en dienstverlening worden uitgevoerd conform de eisen gesteld in de aanbestedingsdocumenten.
2.	Bestellingen
2.1	Opdrachtnemer wijst een vaste contactpersoon aan voor de afhandeling van bestellingen door de contactpersonen van Opdrachtgever. Bij afwezigheid, zoals tijdens vakanties, stelt Opdrachtnemer een vervangende medewerker beschikbaar.
2.1	Opdrachtnemer biedt een digitaal bestelplatform aan waarop bestellingen eenvoudig geplaatst, gewijzigd en geannuleerd kunnen worden.
2.2	Het bestelplatform biedt inlogmogelijkheden voor meerdere bestellers.
2.3	Bestellingen kunnen geplaatst worden tot 11:00 uur op de dag voorafgaand aan de (vaste) leverdag. De levering vindt plaats op de afgesproken dag tussen 07:30 en 12:00 uur.
2.4	Opdrachtnemer accepteert bestellingen via het digitale platform en per e-mail. Alleen aanvragen van bevoegde functionarissen worden geaccepteerd.
2.5	Bij start van de overeenkomst wordt kosteloos toegang geboden tot het bestelplatform voor meerdere gebruikers.
2.6	Alle gebruikers van Opdrachtgever hebben een vrije keuze in het assortiment van Opdrachtnemer.
2.7	Er geldt geen minimale ordergrootte of bestelbedrag voor bestellingen.
2.8	Indien vaste artikelen niet voorradig zijn, wordt vooraf aangegeven welke alternatieven leverbaar zijn. Een alternatief artikel mag nooit duurder zijn dan het oorspronkelijk bestelde artikel.
3.	Leveringen
3.1	Levering dient mogelijk te zijn van maandag tot en met vrijdag tussen 07:30 en 12:00 uur.
3.2	Bestelde goederen die per abuis niet geleverd zijn, dienen dezelfde dag vóór 17.00 uur na de oorspronkelijke levering nageleverd te worden.
3.3	Leveringen worden tot op de afgesproken plaats binnen het gebouw gebracht. Producten worden gesorteerd afgeleverd.
3.4	Alle leveringen zijn voorzien van een temperatuurlijst en een pakbon met de volgende informatie: • Ordernummer • Naam van het product • Naam van de besteller • Het geleverde aantal stuks • Kwaliteit (indien van toepassing) • Afleverdatum • Afleverlocatie
3.5	Pakbonnen worden zowel op papier als digitaal verstrekt
3.6	Indien de levering niet binnen de afgesproken termijn kan plaatsvinden, behoudt de opdrachtgever het recht om de bestelling kosteloos in te trekken en de bestelling bij een andere leverancier aan te schaffen.
3.7	De chauffeur dient herkenbaar te zijn als medewerker van de opdrachtnemer en zich als zodanig te kunnen identificeren.
3.8	Leenemballage, zoals rolcontainers en kratten, wordt bij de eerstvolgende levering kosteloos retour genomen.
3.9	Bij levering draagt de opdrachtnemer zorg voor een deugdelijke verpakking die bescherming biedt tegen invloeden van buitenaf.

4.	Kwaliteit
4.1	Opdrachtnemer beschikt over een kwaliteitssysteem dat voldoet aan HACCP-voorschriften en hygiënecodes.
4.2	De kwaliteit van de geleverde producten dient uitstekend te zijn en te passen bij de omschrijving in de bestelling.
4.3	Producten moeten een voldoende lange houdbaarheid hebben naar oordeel van de opdrachtgever.
4.4	Opdrachtgever heeft het recht om audits, beoordelingen en kwaliteitsonderzoeken uit te voeren op alle aspecten van de leveringen.
4.5	In geval van manco's, gebreken of afwijkingen heeft de opdrachtgever recht op vervanging van het geleverde binnen twee uur na melding.
5.	Duurzaamheid
5.1	Opdrachtnemer toont een proactieve houding ten aanzien van duurzaamheid met betrekking tot vervoer en verpakkingsmateriaal.
5.2	Secundaire en tertiaire verpakkingen dienen zoveel mogelijk te bestaan uit gerecycled materiaal.
5.3	Tijdens de looptijd van de overeenkomst faciliteert opdrachtnemer, indien van toepassing, de transitie naar duurzamere producten.
6.	Prijzen en facturatie
6.1	De prijzen worden jaarlijks aangepast op basis van een transparante prijsindexatie conform CPI Voedingsmiddelen.
6.2	Opdrachtnemer verstrekt digitale verzamelfacturen per week. De facturen bevatten de volgende gegevens: • Factuuradres • Kostenplaats • Naam locatie • Naam besteller • Artikelnummers • Aantallen afgenomen goederen • Beschrijving van de geleverde producten • BTW-percentage en BTW-bedrag
6.3	Betaling vindt plaats binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van een juiste factuur.
7.	Rapportages
7.1	Opdrachtnemer verstrekt minimaal tweemaal per jaar een managementrapportage met daarin informatie over het aantal bestellingen, de totale orderwaarde, de besteldatum en afleverdatum, aantal klachten en aard van de klachten.
7.2	Opdrachtnemer biedt een dashboard aan waarin realtime inzicht wordt gegeven in de managementinformatie. Dit dashboard stelt de Opdrachtgever in staat om op elk moment de benodigde gegevens te raadplegen en rapportages zelf uit te draaien.
7.3	De rapportages worden besproken tijdens periodieke evaluatiegesprekken waarin verbeteringen en verbeterprojecten worden voorgesteld.
8.	Communicatie en samenwerking
8.1	Opdrachtnemer stelt een vaste contactpersoon beschikbaar die verantwoordelijk is voor de dagelijkse gang van zaken.
8.2	Er is een calamiteitennummer beschikbaar dat tijdens kantooruren bereikbaar is.
8.3	Opdrachtnemer informeert de opdrachtgever tijdig over acties, aanbiedingen en nieuwe ontwikkelingen op het gebied van voeding en duurzaamheid.
8.4	Opdrachtnemer organiseert minimaal twee keer per jaar een excursie of rondleiding voor studenten en minimaal één keer per jaar een workshop voor docenten. (niet brood/banket)
8.5	Opdrachtgever en opdrachtnemer voeren minimaal eenmaal per jaar tactisch/strategisch overleg. De opdrachtnemer neemt initiatief voor het plannen van een afspraak. Op aanvraag van Opdrachtgever en Opdrachtnemer kan dit gesprek vaker worden ingepland. Het gesprek bevat in ieder geval de volgende gespreksonderwerpen: KPI's, gang van zaken, eventuele klachten, facturatie, mutaties, verwachtingen voor de komende tijd en tevredenheid. De exacte invulling van het gesprek wordt na de gunning besproken.