



Dienst Justitiële Inrichtingen
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Programma van Eisen

Bijlage 1.b

Perceel 2

Levering van boodschappen

t.b.v. Dienst Justitiële Inrichtingen

Kenmerk : T508906
Datum : 5 april 2025
Versienummer : 2.0

Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen voor Perceel 2. Dit maakt deel uit van de Aanbestedingsdocumenten. Het bevat de minimumeisen voor Perceel 2 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	HET BESTEL- EN LEVERPROCES	3
1.3	DE WEBSHOP (HET BESTELPORTAAL)	4
1.4	EISEN AAN HET IN TE ZETTEN PERSONEEL VAN LEVERANCIER	6
2	ASSORTIMENT	6
2.1	HET VASTGESTELDE EN AANGEBODEN ASSORTIMENT	6
2.2	PRODUCTGROEP BROOD EN BROODPRODUCTEN	7
2.3	PRODUCTGROEP ZUIVEL EN ZUIVELPRODUCTEN	8
2.4	PRODUCTGROEP AARDAPPELEN, GROENTEN EN FRUIT (AGF)	8
2.5	PRODUCTGROEP VLEES EN VLEESWAREN	9
2.6	PRODUCTGROEP HALALVLEES EN -VLEESWAREN	9
2.7	PRODUCTGROEP VEGETARISCH EN VEGANISTISCH	9
2.8	PRODUCTGROEP VIS EN VISPRODUCTEN	9
2.9	PRODUCTGROEP DIEPVRIESPRODUCTEN	10
2.10	PRODUCTGROEP DROGE KRUIDENIERSWAREN (DKW)	10
2.11	PRODUCTGROEP DIEETPRODUCTEN	10
2.12	PRODUCTGROEP DRANKEN	10
2.13	PRODUCTGROEP FEESTDAGENARTIKELEN	11
2.14	PRODUCTGROEP NON-FOOD	11
2.15	PRODUCTGROEP HUISDIERENVOEDING	11
3	CONTRACTMANAGEMENT	11
3.1	IMPLEMENTATIE	11
3.2	EXITPLAN	12
3.3	CONTACT EN COMMUNICATIE	12
3.4	OVERLEGSTRUCTUUR	13
3.5	RAPPORTAGE	13
3.6	KERN PRESTATIE INDICATOREN (KPI's)	14
4	MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN	15
4.1	INTERNATIONALE SOCIALE VOORWAARDEN (ISV)	15
4.2	MILIEU	15
4.3	INKOPEN MET IMPACT	15
5	FINANCIËLE AFHANDELING	16
5.1	PRIJZEN	16
5.2	EMBALLAGE EN STATIEGELD	16
5.3	FACTURATIE	16

1 Uitvoering van de Opdracht

1.1 Algemene eisen

Eis	Omschrijving
1.	Leverancier conformeert zich aan al het gestelde in de Aanbestedingsdocumenten omtrent de uitvoering van de Opdracht.
2.	Leverancier conformeert zich aan alle geldende wet- en regelgeving die van toepassing zijn op het uitvoeren van de Opdracht voor het leveren van boodschappen.
3.	Leverancier is ermee bekend dat politieke en maatschappelijke ontwikkelingen (direct) invloed kunnen hebben op het functioneren van de organisatie van DJI. Gedurende de periode 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.
4.	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.
5.	Leverancier geeft geen publiciteit aan de Opdracht, anders dan na voorafgaande schriftelijke toestemming van Koper.

1.2 Het bestel- en leverproces

Eis	Omschrijving								
Bestellingen, tijd en plaats Leveringen									
6.	Leverancier heeft een landelijke leveringsdekking.								
7.	Bestellingen en Leveringen voldoen aan de doelstellingen zoals deze zijn omschreven in paragraaf 2.9 van het Beschrijvend document.								
8.	Van elke gedane bestellingen ontvangt besteller een besteloverzicht met daarop een overzicht van de bestelde Producten en aantallen de van toepassing zijnde prijzen.								
9.	Leverancier voldoet aan de volgende bestel- en leverfrequenties (Doelstelling 1d). <table border="1" data-bbox="359 1008 1332 1377"> <thead> <tr> <th>Het plaatsen van Bestellingen</th><th>Het ontvangen van Leveringen</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Doorlopend</td><td>Dagelijks maandag t/m zaterdag</td></tr> <tr> <td>Het betreft 1. Het plaatsen en/of wijzigen van bestellingen op basis van vaste tijdsloten 2. Het plaatsen en/of wijzigen van extra bestellingen op basis van beschikbare tijdsloten </td><td>Het betreft 1. Levering op basis van minimaal twee vaste tijdsloten per week per bestelaccount 2. Levering op basis van extra bestellingen op basis van beschikbare tijdsloten </td></tr> <tr> <td>Uitgangspunten - Tot uiterlijk 24 uur van tevoren òf - Tot 12.00u op de dag voorafgaand aan de Levering </td><td>Uitgangspunten - Tijdsloten zijn maximaal 2 uur - Extra Leveringen zijn mogelijk op basis van beschikbare tijdsloten </td></tr> </tbody> </table> De vastgelegde levermomenten worden tijdens de implementatie per Locatie afgestemd en ingericht.	Het plaatsen van Bestellingen	Het ontvangen van Leveringen	Doorlopend	Dagelijks maandag t/m zaterdag	Het betreft 1. Het plaatsen en/of wijzigen van bestellingen op basis van vaste tijdsloten 2. Het plaatsen en/of wijzigen van extra bestellingen op basis van beschikbare tijdsloten	Het betreft 1. Levering op basis van minimaal twee vaste tijdsloten per week per bestelaccount 2. Levering op basis van extra bestellingen op basis van beschikbare tijdsloten	Uitgangspunten - Tot uiterlijk 24 uur van tevoren òf - Tot 12.00u op de dag voorafgaand aan de Levering	Uitgangspunten - Tijdsloten zijn maximaal 2 uur - Extra Leveringen zijn mogelijk op basis van beschikbare tijdsloten
Het plaatsen van Bestellingen	Het ontvangen van Leveringen								
Doorlopend	Dagelijks maandag t/m zaterdag								
Het betreft 1. Het plaatsen en/of wijzigen van bestellingen op basis van vaste tijdsloten 2. Het plaatsen en/of wijzigen van extra bestellingen op basis van beschikbare tijdsloten	Het betreft 1. Levering op basis van minimaal twee vaste tijdsloten per week per bestelaccount 2. Levering op basis van extra bestellingen op basis van beschikbare tijdsloten								
Uitgangspunten - Tot uiterlijk 24 uur van tevoren òf - Tot 12.00u op de dag voorafgaand aan de Levering	Uitgangspunten - Tijdsloten zijn maximaal 2 uur - Extra Leveringen zijn mogelijk op basis van beschikbare tijdsloten								
10.	Elke Levering wordt separaat verpakt en voorzien van een fysieke en/of digitale pakbon leveringsoverzicht per e-mail. Indien er gebruik wordt gemaakt van een digitale pakbon leveringsoverzicht, 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: Contractnummer (409-nummer) en kostenplaatsnummer* Debiteurennummer Bestelnummer Aantal colli - Volledig afleveradres - Besteller / contactpersoon van de Locatie - Producten, omschrijving en aantallen zoals deze op de bestelling staan vermeld - Emballage en statiegeld - Datum Levering - Service-/bezorgkosten Indien er gewerkt wordt met een digitale pakbon / leveringsoverzicht, dan wordt deze ruim (minimaal 2 uur) voor Levering verstuurd zodat deze gebruikt kan worden voor het ontvangen van Leveringen. <i>* Alle besteloverzichten, pakbonnen/leveringsoverzichten en facturen zijn voorzien van het contractnummer (409-nummer) en de locatiegegevens van de bestellende en ontvangende Locatie. Het leveringsoverzicht dient gelijk te zijn aan de factuur.</i>								
11.	Per Locatie kunnen er meerdere ontvangstpunten zijn om boodschappen te ontvangen. Leverancier levert de boodschappen op de losplaatsen behorende bij het bestelaccount. Laad- en lospunten bevinden zich veelal binnen de muren van DJI. Zie hiervoor bijlage 8 'Overzicht Locaties'.								

12.	Leverancier levert uiterlijk 2 uur voor Levering de naam van de chauffeur en het kenteken van de vrachtwagen aan bij besteller zodat deze aangemeld kan worden bij de poort om zo het proces van Levering te versnellen.													
13.	Het kan zijn dat er sprake is van wachttijden bij het betreden van de Locatie voor het afleveren van de boodschappen. U houdt hiermee rekening in uw leveringsplanning.													
Transport en verpakking														
14.	Indien er op een Locatie tijdens één levermoment meerdere bestellingen vanuit verschillende bestelaccounts geplaatst zijn, dan zijn deze als individuele bestellingen afzonderlijk gespecificeerd en kunnen deze bij Levering als zodanig worden geïdentificeerd. Dit op basis van het bestelaccount / kostenplaatsnummer. Elke individuele bestelling is voorzien van een eigen leveringsoverzicht / pakbon (fysiek of digitaal).													
15.	Leveringen vinden plaats conform de HACCP-richtlijnen of conform de CBL hygiëne code (doelstelling 2).													
16.	Leveringen zijn zodanig verpakt dat deze stabiel zijn voor transport en het in-/uitladen.													
17.	Leverancier maakt voor de Levering van de boodschappen gebruik van kratten en diepvriesboxen of tassen. U houdt hierbij minimaal rekening met hetgeen gesteld is in paragraaf 5.2 van dit Programma van Eisen.													
18.	Het verpakken van de boodschappen voldoet aan het volgende: zware Producten onder en soortgelijke Producten worden zoveel als mogelijk bij elkaar geplaatst en verpakt.													
19.	Indien er schade ontstaat aan de boodschappen door onjuiste opstapeling of belading, is Leverancier verplicht deze te crediteren of kosteloos te vervangen bij een volgende Levering.													
Controleren van Leveringen en herstel bij eventuele afwijkingen														
20.	Indien Leverancier de bestelling op de aangegeven leverdag niet volledig kan uitleveren door bijvoorbeeld onvoldoende voorraad van een Product, dan: 1. 2. 3. Neemt Leverancier voorafgaand aan de Levering schriftelijk contact op met de Locatie om hen te informeren (bijvoorbeeld een melding per e-mail); Biedt Leverancier een passende oplossing (alternatief Product of creditering/verrekening); Rapporteert Leverancier hierop en laat dit terugkomen in de managementrapportages.													
21.	Leverancier draagt conform onderstaand schema zorg voor de afhandeling van meldingen. De genoemde termijnen gaan uit van kantoortijden van 08.00 – 17.00 uur. <table><tr><th>Type melding</th><th>Wijze melding door DJI</th><th>Termijn melding door DJI</th><th>Wijze herstel Leverancier</th><th>Reactie en hersteltermijn Leverancier</th></tr><tr><td>Manco's, gebreken of afwijkingen*</td><td rowspan="2">schriftelijk via het bestelportaal of telefonisch via de klanten-service ***</td><td>Uiterlijk binnen 24u</td><td rowspan="2">Herstel is kosteloos conform wens melder middels 1) nalevering 2) creditering / substitutie 3) anderszins (in overleg bepaald)</td><td>Reactie termijn: - uiterlijk binnen 4 uur Hersteltermijn: (1) Indien er sprake is van creditering of substitutie - verrekening vindt plaats met de factuur van de betreffende bestelling (2) Indien er sprake is van nalevering - gelijktijdig met eerstvolgende vastgelegde of in te plannen levermoment</td></tr><tr><td>Verborgen gebrek of schade**</td><td>Redelijk termijn</td><td></td></tr></table> * 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. Voor deze situaties geldt dat: - Verkeerd geleverde Producten worden niet geretourneerd tenzij het manco, gebrek of afwijking direct bij Levering is geconstateerd - Indien de oplossing een nieuwe Levering (backorder) betreft, wordt besteller per e-mail geïnformeerd over de leverdag/-tijd	Type melding	Wijze melding door DJI	Termijn melding door DJI	Wijze herstel Leverancier	Reactie en hersteltermijn Leverancier	Manco's, gebreken of afwijkingen*	schriftelijk via het bestelportaal of telefonisch via de klanten-service ***	Uiterlijk binnen 24u	Herstel is kosteloos conform wens melder middels 1) nalevering 2) creditering / substitutie 3) anderszins (in overleg bepaald)	Reactie termijn: - uiterlijk binnen 4 uur Hersteltermijn: (1) Indien er sprake is van creditering of substitutie - verrekening vindt plaats met de factuur van de betreffende bestelling (2) Indien er sprake is van nalevering - gelijktijdig met eerstvolgende vastgelegde of in te plannen levermoment	Verborgen gebrek of schade**	Redelijk termijn	
Type melding	Wijze melding door DJI	Termijn melding door DJI	Wijze herstel Leverancier	Reactie en hersteltermijn Leverancier										
Manco's, gebreken of afwijkingen*	schriftelijk via het bestelportaal of telefonisch via de klanten-service ***	Uiterlijk binnen 24u	Herstel is kosteloos conform wens melder middels 1) nalevering 2) creditering / substitutie 3) anderszins (in overleg bepaald)	Reactie termijn: - uiterlijk binnen 4 uur Hersteltermijn: (1) Indien er sprake is van creditering of substitutie - verrekening vindt plaats met de factuur van de betreffende bestelling (2) Indien er sprake is van nalevering - gelijktijdig met eerstvolgende vastgelegde of in te plannen levermoment										
Verborgen gebrek of schade**		Redelijk termijn												
Waarde bestellingen														
22.	Leverancier gaat akkoord met de afhandeling van bestellingen met een bestelwaarde vanaf €50,- inclusief btw													

1.3 De webshop (het bestelportaal)

Eis	Omschrijving
23.	Ter ondersteuning van het bestelproces biedt Leverancier een geautomatiseerd proces in de vorm van een webshop. Deze webshop is onderdeel van de aangeboden dienstverlening, zonder dat Koper

	investerings moet doen in software of hier een aparte overeenkomst voor moet afsluiten. De webshop is benaderbaar via een webinterface.
24.	De webshop is benaderbaar via Google Chrome, Firefox, Apple Safari en Microsoft Edge browser op basis van responsive design ten behoeve van de optimale weergave op verschillende apparaten. Daarnaast moet de webshop bij update van genoemde internetbrowsers ook volledig functioneel blijven op de laatste stabiele versie van deze browsers die vóór de update beschikbaar waren. Leverancier draagt zorg voor: ▪ Compatibiliteitsgarantie: waarborgen dat de webshop compatible blijft met oudere versies van de browsers (minimaal één stabiele versie terug) tot maximaal negen maanden na een browser-update; ▪ Monitoring en updates: Regelmatig testen van de compatibiliteit met zowel de nieuwere als oudere versies van de browsers; ▪ Tijdelijke oplossing: Een tijdelijke oplossing implementeren indien de webshop niet werkt in de nieuwste browser-versie, zodat bestellers de website nog steeds probleemloos kunnen benaderen via de oudere versie.
25.	De door Leverancier aangeboden webshop biedt per bestelaccount ten minste de volgende functionaliteiten: ▪ Productcatalogus, weergave assortiment in naam en afbeelding, van toepassing zijnde verpakings- en besteleenheden, de prijs incl. btw ▪ Producten bekijken ▪ Producten bestellen (bestelproces) ▪ Zoek- en sorteerfunctie op basis van categorie, merk en prijs ▪ Voorstel voor alternatieven o.b.v. zoekopdracht of keuze Product ▪ Inzage in de actuele beschikbaarheid (optioneel) ▪ Winkelmandfunctie ▪ Aanmaakfunctie favorietenlijst ▪ Bestelhistorie per bestelling incl. datum, bestelde Producten en prijzen ▪ De pakbon / het leveringsoverzicht (optioneel) ▪ Afrekening (op factuur) op basis van de aan de inlog gekoppelde kostenplaats ▪ Automatische e-mailnotificatie voor bevestiging van de bestelling, verzending (optioneel) en Levering (indien gewenst kan dit uitgezet worden) ▪ Q&A, de meest gestelde vragen, handleiding of gebruikersinstructie ▪ Contactgegevens van de Leverancier (klantenservice) De gegevens zijn op ten minste de volgende authenticatieniveaus inzichtelijk: ▪ Per bestelaccount / kostenplaatsnummer ▪ Per Locatie 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.
26.	De Leverancier organiseert inzage op verschillende autorisatieniveaus, zoals: ▪ Per bestelaccount ▪ Kostenplaatsnummer ▪ Per Locatie 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 betreffende gebruiker. Elk bestelaccount is gekoppeld aan een specifiek kostenplaatsnummer. Gebruikers die enkel inzage hebben, hebben geen bestelfunctie. <i>Als voorbeeld: medewerkers met een controlerende functie (bijvoorbeeld Contractmanagement) moeten toegang hebben tot alle gegevens (inzage zonder bestelfunctie). Een besteller moet alleen toegang hebben tot de gegevens van de specifieke bestel- en leveringsinformatie van de betreffende Locatie.</i>
27.	Leverancier biedt de mogelijkheid om nuances aan te brengen in de te bestellen productcategorieën en deze in de webshop te blokkeren. Dit betreft met name disposables of voor sommige Locaties alcohol. Het assortiment kan daarmee per (type) Locatie en bestelaccount ingericht worden. Indien niet anders mogelijk door Leverancier, mogen aanbiedingen uit geblokkeerde productcategorieën of van geblokkeerde Producten, wel zichtbaar zijn.
28.	Toegang via de webshop wordt gegeven op basis van een gebruikersnaam en een wachtwoord. Uitgangspunt hierbij is: ▪ Wachtwoordlengte van minimaal 8 posities en complex van samenstelling ▪ Blokkering van het account na een x aantal mislukte inlogpogingen
29.	Er vindt geen automatische afsluiting van bestelaccounts plaats indien er sprake is van inactiviteit. Voorafgaand aan een mogelijke afsluiting, vindt er altijd overleg met de Locatie plaats.
30.	De webshop is gebruiksvriendelijk (gemakkelijk te gebruiken), intuïtief (gevoelsmatig) en snel (uitgangspunt is een responstijd van enkele seconden).
31.	Leverancier garandeert dat de webshop op maandag t/m vrijdag 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 wordt direct aan Koper gemeld.
32.	Leverancier voorziet in de volgende vormen van beveiliging en maatregelen ten aanzien van de webshop:

	- 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
33.	Leverancier overlegt 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. Zaken die gecontroleerd worden zijn: juistheid prijzen van de Producten, juiste werking gedane bestellingen en Leveringen, et cetera. Aanvullend kan Koper op verzoek de webshop laten auditen door een externe partij (accountant of de Accountantsdienst Rijk (ADR). De kosten zijn in dit laatste geval voor Koper.

1.4 Eisen aan het in te zetten personeel van Leverancier

Eis	Omschrijving
34.	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.
35.	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).
36.	Medewerkers van Leverancier zijn gekleed in bedrijfskleding en daarmee duidelijk, herkenbaar en representatief gekleed.
37.	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 ook alle chauffeurs op de hoogte zijn van het veiligheid- en toelatingsbeleid. Het personeel van Leverancier houdt zich aan het toelatingsbeleid van de betreffende Locatie.
38.	Uitsluitend personen die een geldig identificatiebewijs kunnen overleggen mogen een Locatie van DJI betreden om boodschappen af te leveren. Men mag zich uitsluitend ophouden op plaatsen waar de werkzaamheden (laden en lossen) in het kader van deze Overeenkomst worden uitgevoerd.
39.	Het is voor medewerkers van Leverancier verboden: - 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 in te voeren 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.
40.	Koper stelt eisen aan de integriteit en betrouwbaarheid van de medewerkers van de Leverancier die betrokken zijn bij de bezorging van de Producten: Voor het screenen van medewerkers maakt Koper gebruik van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), uitgevoerd door de Dienst Justis. Een VOG is een verklaring waaruit blijkt dat het gedrag uit het verleden van de in te zetten medewerker geen bezwaar vormt voor het vervullen van een specifieke taak of functie in de samenleving. Alleen in het geval de medewerker van Leverancier in het bezit komt van de VOG, krijgt diegene van Koper toestemming om ingezet te worden. De kosten voor de VOG zijn rekening van Leverancier. Meer informatie m.b.t. de VOG Natuurlijke Personen kunt u vinden via deze link.

2 Assortiment

2.1 Het vastgestelde en aangeboden assortiment

Eis	Omschrijving
41.	Het door Leverancier aangeboden assortiment boodschappen (voedingsmiddelen en aanverwante producten, tezamen de Producten) voldoet aan de algemene verwachtingen die Koper, gezien wat gangbaar is voor de foodretail en hetgeen regulier in een supermarkt wordt aangeboden, mag verwachten.
42.	Leverancier beschikt over een compleet, breed en diep, assortiment aan voedingsmiddelen en aanverwante Producten (Doelstelling 1a). - Breed: Leverancier biedt meerdere productcategorieën voedingsmiddelen aan die zich verhouden tot de behoefte. Binnen elke productcategorie is er een uiteenlopende keuze aan Producten beschikbaar. - Diep: van de diverse Producten zijn er varianten beschikbaar.
43.	Koper heeft toegang tot het volledige beschikbare assortiment. Wel biedt Leverancier Koper de mogelijkheid om gedurende de looptijd van de Overeenkomst Producten af te schermen.
44.	Koper behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de Overeenkomst slechts boodschappen af te nemen uit een beperkt aantal Productgroepen. Dit indien dit genoodzaakt is vanuit beleid of vanuit wet- of regelgeving.

45.	Alle door Leverancier te leveren Producten, zowel Producten vanaf de start behorend tot het assortiment als latere toevoegingen aan het assortiment, voldoen aan de genoemde specificaties zoals uitgewerkt in de Aanbestedingsdocumenten.
46.	Het assortiment van Leverancier bevat ten minste de volgende productgroepen: ▪ Brood en broodproducten (vers) ▪ Zuivel- en zuivelproducten (vers) ▪ Aardappelen, groenten en fruit (AGF) (vers) ▪ Vlees en vleeswaren (vers) ▪ Halalvlees en -vleeswaren (vers) ▪ Vegetarische en veganistische Producten (vers) ▪ Vis en visproducten (vers) ▪ Diepvriesproducten ▪ Droge kruidenierswaren (DKW) ▪ Dieetproducten ▪ Dranken ▪ Feestdagenartikelen ▪ Non-Food ▪ Huisdierenvoeding
47.	Versproducten mogen niet ingevroren zijn geweest. Versproducten die bereid zijn, mogen zijn terug gekoeld. (Doelstelling 2c)
48.	Door Koper te bestellen Producten worden geleverd in consumentenporties en -verpakkingen. Producten mogen niet enkel in bulk, veelvoud of grootverpakkingen bestellen te zijn.
49.	Inschrijver volgt minimaal voor de THT-/TGT-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 ten minste houdbaar tot datum (THT-/TGT-datum) en/of van een verpakkingsdatum. Verder voldoen de te leveren Producten aan de in dit Programma van Eisen opgenomen THT-/TGT-data. Indien er ontwikkelingen zijn op 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 overeen te komen THT-/TGT-termijn af te stemmen die past bij het desbetreffende Product (Doelstelling 2b) .
50.	Op alle door Leverancier te leveren voorverpakte eet- of drinkwaren staat ten minste duidelijk, conform de eisen uit de Warenwet, op de verpakking: ▪ 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 ▪ De leeftijdscategorie waarvoor het Product bestemd is (indien van toepassing) ▪ Gegevens omtrent de producent, verpakker of verkoper ▪ Allergene informatie
51.	De geleverde boodschappen zijn bestemd voor de verkoop aan de Nederlandse markt. De verpakking is dan ook gericht op de verkoop binnen Nederland (productinformatie).
52.	Koper behoudt zich het recht voor om Producten ergens anders aan te schaffen indien: ▪ 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 ▪ Het specifieke banketproducten betreffen ▪ 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 ▪ Overige gronden waardoor Koper voldoende noodzaak ziet om Producten ergens anders aan te schaffen Tot slot geldt dat inbesteden gaat voor uitbesteden. Stel dat het eigen arbeidsbedrijf van DJI genaamd In-Made overgaat tot het zelf maken van producten als brood en koek, dan kan DJI besluiten om dit via In-Made af te nemen.

2.2 Productgroep brood en broodproducten

Eis	Omschrijving
53.	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 supermarkt wordt aangeboden, mag verwachten. De productgroep brood en broodproducten bestaat minimaal uit: ▪ Witte en bruine broden, waaronder minimaal volkorenbrood, zowel gesneden als ongesneden en zowel verpakt per hele als halve broden; ▪ Zachte en harde (luxe) broodjes ▪ Verpakte sandwiches ▪ Krenten- en rozijnenbollen en -brood

	▪ Beschuit ▪ Ontbijtkoek ▪ Eierkoeken ▪ Ontbijtgranen
54.	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 24 uur voor Levering gebakken zijn.
55.	Het door Leverancier te leveren brood en de broodjes zijn zodanig verpakt dat de versheid gewaarborgd is. Ook is het brood voorzien van de verpakkingsdatum.
56.	Leverancier levert diverse soorten afbakbrood. Het assortiment bestaat minimaal uit: ▪ Wit, bruin, meergranen (stok)brood/broodjes/pistolets ▪ Luxebrood(jes) (zoals croissants)
57.	De houdbaarheidsdatum (THT-/TGT-datum) van verpakte sandwiches is bij Levering ten minste 3 kalenderdagen .
58.	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 verse eierkoeken is tenminste 4 kalenderdagen en van DKW-eierkoeken 14 dagen .

2.3 Productgroep zuivel en zuivelproducten

Eis	Omschrijving
59.	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 supermarkt wordt aangeboden, mag verwachten. De productgroep zuivel en zuivelproducten bestaat minimaal uit: ▪ Diverse soorten verse en houdbare (half)volle melk, karnemelk, chocolademelk, drinkyoghurt en melkproducten (yoghurt, kwark, vla, boter, etc.) ▪ Diverse soorten verse en houdbare zuivelproducten t.b.v. diëten en justitiabelen met bepaalde leefstijl (voorbeeld veganist), bijvoorbeeld sojamelk, geitenmelk en lactosevrije melk, et cetera ▪ Halvarine/margarine (met minimaal 40-60% linolzuur) ▪ Diverse soorten kaas, met diverse vetgehaltes, gesneden, geproportioneerd, (plakken) en stukken, jong, jong beleggen, oud, mozzarella, Parmezaanse kaas, brie, et cetera ▪ (Kippen)eieren, gewichtsklassen M en L, met keurmerk ster 1 of 2
60.	Alle verse zuivelproducten zijn gepasteuriseerd, tenzij het specifieke zuivelproducten betreft die gekenmerkt zijn als on gepasteuriseerd, denk hierbij aan buitenlandse kazen. Alle houdbare zuivelproducten zijn gesteriliseerd.
61.	De houdbaarheidsdatum (THT-/TGT-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 ten minste 6 kalenderdagen.
62.	De houdbaarheidsdatum (THT-/TGT-datum) van houdbare zuivelproducten is bij Levering ten minste 30 kalenderdagen.
63.	De houdbaarheidsdatum (THT-/TGT-datum) van halvarine/margarine is bij Levering ten minste 60 kalenderdagen.
64.	De houdbaarheidsdatum (THT-/TGT-datum) van de kaasproducten is bij Levering ten minste 14 kalenderdagen.
65.	De houdbaarheidsdatum (THT-/TGT-datum) van eieren is bij Levering ten minste 14 kalenderdagen.

2.4 Productgroep aardappelen, groenten en fruit (AGF)

Eis	Omschrijving
66.	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. De productgroep AGF bestaat minimaal uit: ▪ 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 ▪ Rauwkostmengsels ▪ Verse kruiden ▪ Kant-en-klare maaltijden en maaltijdsalades ▪ Fruit, per stuk of per reguliere verpakkingseenheid, regulier en fair trade ▪ Verse fruitsalades (gesneden fruit)
67.	De houdbaarheidsdatum (THT-/TGT-datum) van ongeschilde aardappels is bij Levering ten minste 30 kalenderdagen.
68.	De houdbaarheidsdatum (THT-datum) van panklare aardappelen, alle groente en fruit, is bij Levering tenminste 4 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 .
69.	Het door Leverancier te leveren fruit voldoet minimaal aan onderstaande kwaliteitseigenschappen: ▪ 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
--	---

2.5 Productgroep vlees en vleeswaren

Eis	Omschrijving
70.	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: ▪ 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 en rund, kip en kalkoen ▪ Conform wettelijke toegestane vetgehalten, vrij van pezen, vetophoping, aders, kraakbeen en andere 'afvalstukken'
71.	Vlees is vacuüm verpakt of 'verpakt onder beschermende atmosfeer' waarbij de samenstelling 70% O ₂ en 30% CO ₂ is.
72.	Alle vlees en vleeswaren zijn fris van kleur en geur.
73.	Leverancier biedt minimaal vijf soorten natrium arme vleeswaren aan, zowel vacuümverpakt en geportioneerd.
74.	De houdbaarheidsdatum (THT-/TGT-datum) van vlees is bij Levering ten minste 5 kalenderdagen. Indien er enkele vleesproducten een houdbaarheidsdatum (THT-/TGT-datum) van 2-3 dagen heeft, dan dient dit duidelijk vermeld te worden op de website van Leverancier. Daarnaast dient u altijd minimaal ook vlees aan te bieden die wel ten minste 5 kalenderdagen houdbaar is.
75.	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.

2.6 Productgroep halalvlees en -vleeswaren

Eis	Omschrijving
76.	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: ▪ Vlees en vleeswaren, onbewerkt, gekruid, onbevoren, vers, rauw, gegrild, gegaard, zonder ongewenste toegevoegde en/of ingespoten vloeistoffen, zowel bedoeld voor de maaltijd als voor broodbeleg ▪ Rund, kip en kalkoen ▪ Conform het wettelijke toegestane vetgehalte, vrij van pezen, vetophoping, aders, kraakbeen en andere 'afvalstukken'
77.	Halalvlees is vacuüm verpakt of 'verpakt onder beschermende atmosfeer' waarbij de samenstelling 70% O ₂ en 30% CO ₂ is.
78.	Alle halalvlees en halalvleeswaren moeten fris van kleur en geur zijn.
79.	De houdbaarheidsdatum (THT-/TGT-datum) van halalvlees is bij Levering ten minste 5 kalenderdagen. Indien er enkele vleesproducten een houdbaarheidsdatum (THT-/TGT-datum) van 2-3 dagen heeft, dan dient dit duidelijk vermeld te worden op de website van Leverancier. Daarnaast dient u altijd minimaal ook vlees aan te bieden die wel ten minste 5 kalenderdagen houdbaar is.
80.	De houdbaarheidsdatum (THT-/TGT-datum) van halalvleeswaren is bij Levering ten minste 14 kalenderdagen.

2.7 Productgroep vegetarisch en veganistisch

Eis	Omschrijving
81.	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 supermarkt wordt aangeboden, mag verwachten. De productgroep vegetarisch en veganistisch bestaat minimaal uit: ▪ Vegetarisch vlees en vleeswaren ▪ Veganistisch vlees en vleeswaren ▪ Veganistische kaas en kazen ▪ Veganistisch brood en broodproducten ▪ Veganistische chocolade en snoepgoed
82.	De houdbaarheidsdatum (THT-/TGT-datum) van de vegetarische en veganistische Producten voldoet bij Levering ten minste aan de geëiste periode van de productcategorie waartoe de Producten behoren (bijvoorbeeld vlees, zuivel, DKW, et cetera).

2.8 Productgroep vis en visproducten

Eis	Omschrijving
83.	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

	supermarkt wordt aangeboden, mag verwachten. De productgroep vis en visproducten bestaat minimaal uit: Vis en visproducten, waaronder haring, schaal- en schelpdieren, vers, rauw, gegrild, gerookt, gegaard, diverse maten consumentenverpakkingen
84.	De houdbaarheidsdatum (THT-/TGT-datum) van verse en (gerookte) vacuümverpakte vis, visproducten en ontdooide haring is bij Levering ten minste 5 kalenderdagen.
85.	De houdbaarheidsdatum (THT-/TGT-datum) van vis/visconserven in pot/blik is bij Levering ten minste 60 kalenderdagen.

2.9 Productgroep diepvriesproducten

Eis	Omschrijving
86.	De door Leverancier aangeboden productgroep diepvriesproducten, voldoet aan de algemene verwachtingen die Koper, gezien wat gangbaar is voor diepvriesproducten en hetgeen regulier in de supermarkt wordt aangeboden, mag verwachten. De productgroep diepvriesproducten bestaat minimaal uit: - Broodproducten (bladerdeeg, bake-off, banket, et cetera) - Aardappelen (aardappeltjes, frites, et cetera) - Groenten - Fruit - Vlees - Gevogelte en wild - Vis - Snacks - IJs - Gemaksproducten (pizza et cetera) - Kant-en-klare maaltijden
87.	De houdbaarheidsdatum (THT-/TGT-datum) van alle diepvriesproducten is bij Levering ten minste 90 kalenderdagen.

2.10 Productgroep droge kruidenierswaren (DKW)

Eis	Omschrijving
88.	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: - Kruiden - Sauzen - Gedroogde pasta's, rijst, noedels - Soepen - Conserven - Snoepgoed - Zoute versnaperingen zoals chips - Zaden, gedroogde vruchten en noten (Aanmaak)poeders zoals aardappelpuree, bakpoeders - Babyvoeding - Et cetera
89.	De houdbaarheidsdatum (THT-/TGT-datum) van DKW-producten is bij Levering ten minste 60 kalenderdagen.

2.11 Productgroep dieetproducten

Eis	Omschrijving
90.	De door Leverancier aangeboden productgroep dieetproducten, voldoet aan de algemene verwachtingen die Koper, gezien wat gangbaar is voor dieetproducten en hetgeen regulier in de markt wordt aangeboden, mag verwachten. De productgroep dieetproducten bestaat minimaal uit: - Lactosevrije Producten zoals zuivel - Glutenvrije Producten zoals brood - Suikerarme of -vrije Producten zoals DKW-producten
91.	De houdbaarheidsdatum (THT-/TGT-datum) van de dieetproducten voldoet bij Levering ten minste aan de geëiste periode van de productcategorie waartoe de Producten behoren (bijvoorbeeld brood, vlees, zuivel, DKW, et cetera).

2.12 Productgroep dranken

Eis	Omschrijving
92.	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: - Koffiebonen, filterkoffie ten behoeve van het zetten van koffie - Koolzuurhoudende frisdranken, flessen en blikjes

	▪ Frisdranken, sappen, pakken en kinderverpakkingen ▪ Alcoholische dranken als bier en wijn ▪ Virgin (alcoholvrije) dranken
93.	De houdbaarheidsdatum (THT-/TGT-datum) van dranken is bij Levering ten minste 60 kalenderdagen.

2.13 Productgroep feestdagenartikelen

Eis	Omschrijving
94.	De door Leverancier aangeboden productgroep feestdagenartikelen, voldoet aan de algemene verwachtingen die Koper, gezien wat gangbaar is voor feestdagenartikelen en hetgeen regulier in de supermarkt wordt aangeboden, mag verwachten. Deze groep bestaat minimaal uit Producten voor de volgende feestdagen: ▪ Oud & Nieuw ▪ Koningsdag ▪ Pasen ▪ Sinterklaas ▪ Kerst ▪ Suikerfeest
95.	Leverancier biedt voor elk feest meerdere soorten (type) Producten aan.
96.	De houdbaarheidsdatum (THT-/TGT-datum) van de feestdagenartikelen voldoet bij Levering ten minste aan de geëiste periode van de productcategorie waartoe de Producten behoren (bijvoorbeeld vlees, zuivel, DKW, et cetera).

2.14 Productgroep non-food

Eis	Omschrijving
97.	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.

2.15 Productgroep huisdierenvoeding

Eis	Omschrijving
98.	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: ▪ Goudvisvoer ▪ Kanarie- en (valk)parkietenzaad, crackers en sepia vita of vergelijkbaar ▪ Schelpenzand
99.	Leverancier biedt voor goudvissen, kanaries en (valk)parkieten meerdere soorten (type) Producten aan.
100.	De houdbaarheidsdatum (THT-/TGT-datum) van de huisdierenvoeding is bij Levering ten minste 90 kalenderdagen.

3 Contractmanagement

3.1 Implementatie

Eis	Omschrijving
101.	Leverancier is, in overleg met DJI, verantwoordelijk voor de implementatie van de Overeenkomst naar alle Locaties van DJI waarbij invulling wordt gegeven aan de doelstellingen: 1. Continuïteit en stabiliteit van Levering 2. Kwaliteit en (voedsel)veiligheid 3. Betrouwbaarheid en samenwerken Twee weken na definitieve gunning overlegt Leverancier een concept implementatieplan. Hierin zijn de taken, verantwoordelijkheden, verwachtingen, benodigdheden (ten minste in tijd, inzet, et cetera) voor zowel DJI als Leverancier beschreven. Ook de risico's inclusief de beheersmaatregelen en het contact- en supportmodel (zowel tijdens de implementatie als tijdens de uitvoering van de Overeenkomst). Op basis van het concept implementatieplan treden Partijen in overleg om gezamenlijk tot een definitief document te komen dat geldt voor de start van de implementatie. Gedurende de implementatie kunnen er, in wederzijds overleg en op basis van kennis of ervaringen, wijzigingen worden doorgevoerd. Uiterlijk twee weken voor aanvang van de overeenkomst is de voorbereiding van de implementatie gereed. Voor de uitvoering van de implementatie brengt Leverancier geen kosten in rekening aan Koper.
102.	Na gunning en gedurende de implementatie wordt in aanvulling op het implementatieplan en de Overeenkomst in overleg tussen Koper en Leverancier een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) vormgegeven. In dit document zijn de nadere afspraken 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 voor het opstellen en invullen van de DAP ligt bij Leverancier. In de DAP worden ten minste de navolgende onderwerpen met elkaar uitgewerkt. Verder geldt dat van alle genoemde onderwerpen er gedurende de Overeenkomst nieuwe dan wel aanvullende afspraken gemaakt kunnen worden. Zaken rondom de Levering en dienstverlening - Inrichten en vastlegging vaste bestelmoment(en) (dagen, tijden) per bestelaccount en/of Locatie - Afleverpunten per Locatie Het VOG-aanvraagproces Het assortiment - Het dicht te zetten assortiment Inrichting webshop - Inlogaccounts, hoofd en sub (incl. aantal), authenticatieniveaus en -rollen - Proces bij evt. mutaties - Overige, bijvoorbeeld t.a.v. meest gestelde vragen, et cetera Locatie specifieke zaken - Een rondleiding en introductie van de meest belangrijke of bijzondere Locaties - Evt. mogelijkheden t.a.v. het aanleveren namen chauffeurs en kentekens vrachtwagens - Contactpersonen - Wijze Levering - Toelatingsbeleid, huis- en beveiligingsregels Financiële zaken als prijs en facturatie - Facturatiedetails als kostenplaatsnummers, factuuradres(sen) en contactgegevens - Facturatie per bestelling of per week Implementatie en contractmanagement - Daadwerkelijke start mogelijkheid bestellen en Levering - Contactpersonen Koper en Leverancier (contractmanagement, gemandateerde(n) en besteller(s) per Locatie, et cetera) - Overlegstructuur en invulling contractmanagement - Klanttevredenheid (wijze van meten, frequentie, proces, etc.) - KPI's en managementrapportages - Escalatie- en klachtenprocedure
--	---

3.2 Exitplan

Eis	Omschrijving
103.	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. Reden van beëindiging kan zijn het vroegtijdig bereiken van de maximale waarde, het aflopen van de overeengekomen contractperiode of anderszins. De webshop en opgebouwde dataset worden na afloop van de Overeenkomst overgedragen aan DJI en zijn na afloop van de Overeenkomst nog tot 12 maanden beschikbaar te zijn voor raadpleging.
104.	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.

3.3 Contact en communicatie

Eis	Omschrijving
105.	Alle communicatie (mondeling en schriftelijk) tussen Koper en Leverancier vindt tijdens de gehele Overeenkomst in de Nederlandse taal plaats.
106.	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.
107.	Het strategisch-tactisch aanspreekpunt is op werkdagen zowel per e-mail als telefonisch bereikbaar tussen 08.00-17.00 uur.
108.	Leverancier stelt voor alle Locaties een operationeel contactpersoon danwel contactpunt voor DJI beschikbaar voor vragen over bestellingen, Leveringen, facturatie en klachten. Deze contactpersoon, danwel dit contactpunt, is op werkdagen (telefonisch) bereikbaar tussen 08.00-17.00 uur.

109.	Na gunning voorziet Leverancier Koper van een beschrijving van de samenstelling inclusief contactgegevens en de verantwoordelijkheden van de contactpersonen / contactpunten.
110.	Alle communicatie met betrekking tot financiële en contractuele zaken wordt gevoerd door het shared service center van DJI (afdelingen als het Inkoop en Uitvoeringscentrum, het Financieel Diensten Centrum, het Facilitair Bedrijf, etc.). Het Leverancier en Locaties vrij om zelf aanvullend contact te onderhouden (Doelstelling 3c).
111.	Vragen, opmerkingen en/of klachten worden naar tevredenheid van Koper beantwoord en tijdig afgehandeld door Leverancier. Binnen 24 uur na melding door Koper stuurt Leverancier een eerste inhoudelijke reactie en presenteert binnen 48 uur een passende oplossing. Hierbij wordt uitgegaan van werkdagen (ma t/m vrij) van 08.00 tot 17.00 uur.

3.4 Overlegstructuur

Eis	Omschrijving
112.	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 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. Dit gesprek gaat over de uitvoering en voortgang van de uitvoering van de Opdracht. De volgende punten komen minimaal in dit gesprek aan de orde: - De uitvoering van en de algehele tevredenheid ten aanzien van de uitvoering van de Opdracht (Leveringen en dienstverlening) - KPI's en managementrapportages inclusief eventuele verbetertrajecten Tijdens dit gesprek heeft Leverancier een proactieve houding en indien er ontwikkelingen zijn ten aanzien van het assortiment, adviseert Koper hierover (Doelstelling 2d en 3b). Van dit overleg wordt een agenda en verslag opgesteld door Leverancier en voor goedkeuring voorgelegd aan Koper. In dit verslag is een actie- en besluitenlijst opgenomen.
113.	Op operationeel niveau vindt, indien daar behoefte aan is, besprekingen plaats tussen een aangewezen contactpersoon van een Locatie en de accountmanager van de Leverancier. Leverancier draagt zorg voor verslaglegging van deze gesprekken. Hierbij wordt er minimaal invulling gegeven aan een actie- en besluitenlijst.

3.5 Rapportage

Eis	Omschrijving
114.	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. De managementinformatie moet minimaal bestaan uit de volgende onderdelen: - De prijs (exclusief btw, het van toepassing zijnde btw-percentage, 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 in bedrag) gedurende het jaar en van de verstreken jaren - De cumulatieve totaalomzetgegevens versus de maximale waarde van de Overeenkomst De gemiddelde cumulatieve omzetgegevens - Manco's, afwijkingen of gebreken - 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 (rolcontainers, pallets) en het statiegeld in aantallen en bedrag (kratten, (pet)flessen, et cetera) - Bestsellers en slow sellers - Afnametrends - Bestelwaardes Alle gevraagde gegevens worden op de navolgende niveaus inzichtelijk gemaakt: - Bestelaccount / kostenplaatsnummer - Locatie - DJI geheel Op verzoek van Koper kunnen er extra rapportages/overzichten opgevraagd worden. Leverancier werkt hieraan mee. Alle rapportages worden door Leverancier kosteloos aan Koper opgeleverd.

3.6 Kern prestatie indicatoren (KPI's)

Eis	Omschrijving
115.	Deze Overeenkomst wordt gestuurd op basis van het nakomen van de volgende servicelevel afspraken. Deze servicelevel afspraken vloeien voort uit de doelstellingen van deze Opdracht, namelijk: 1. Continuïteit en stabiliteit van Levering 2. Kwaliteit en (voedsel)veiligheid 3. Betrouwbaarheid en samenwerken De volgende KPI's bepalen voor DJI de mate waarin de uitvoering van deze Opdracht als positief wordt ervaren.
	Leverancier geeft invulling aan de KPI Leverbetrouwbaarheid (KPI 1) 95% van alle Leveringen zijn conform de gedane bestelling, het Product dat besteld is wordt ook daadwerkelijk geleverd. 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: $[\text{aantal juist geleverde producten}] / [\text{totaal aantal bestelde producten}] * 100$ De uitkomst van de formule wordt afgerond op twee decimalen achter de komma. <i>Voorbeeld</i> In een kwartaal zijn er in totaal 25.000 Producten besteld. Van die 25.000 Producten waren er 200 Producten niet leverbaar, zijn niet geleverd of niet juist geleverd. 24.800 Producten zijn wel juist geleverd. De leveringsbetrouwbaarheid voor het betreffende kwartaal is $24.800/25.000 * 100 = 99,2\%$.
	Leverancier geeft invulling aan de KPI Levertijdigheid (KPI 2) 90% van alle Leveringen vinden plaats binnen het overeengekomen tijdsblok voor Levering. 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: $[\text{aantal tijdig geleverde bestellingen}] / [\text{totaal aantal bestellingen}] * 100$ De uitkomst van de formule wordt afgerond op twee decimalen achter de komma. <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 dan $290/300 * 100 = 96,67\%$.
	Leverancier geeft invulling aan de KPI Afhandeling meldingen manco's, gebreken, afwijkingen (KPI 2) Op 95% van de meldingen ten aanzien van manco's, gebreken of afwijkingen, heeft Leverancier binnen 24 uur een passende oplossing gepresenteerd. 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: $[\text{aantal tijdig opgeloste meldingen}] / [\text{totaal aantal meldingen}] * 100$ De uitkomst van de formule wordt afgerond op twee decimalen achter de komma. <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 afwijken is voor dat kwartaal dan $43/45 * 100 = 95,56\%$.
	Consequenties - Als het minimale percentage van de betreffende KPI gedurende een kwartaal niet wordt behaald, dan stelt Leverancier op verzoek van Koper binnen één week een verbeterplan op om de KPI op het gewenste niveau te brengen; - Als na drie maanden blijkt dat Leverancier nog steeds niet voldoet aan de betreffende KPI, kan Leverancier door Koper formeel schriftelijk in gebreke worden gesteld. De Leverancier moet in

	dat geval binnen één kwartaal (drie maanden) alsnog aan de gestelde KPI voldoen en dit ook het opvolgende kwartaal, dus in totaal gedurende minimaal zes maanden, continueren. Als er binnen deze zes maanden opnieuw een tekortkoming wordt geconstateerd, heeft Koper de mogelijkheid om de Overeenkomst met Leverancier per direct te ontbinden.
--	---

4 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

4.1 Internationale Sociale Voorwaarden (ISV)

Eis	Omschrijving
116.	Leverancier werkt / levert voor 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. 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. Meer informatie over de ISV kunt u vinden via deze link.

4.2 Milieu

Eis	Omschrijving
Wet- en Regelgeving	
117.	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	
118.	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	
119.	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 ten minste aan Euro 7-norm. Op verzoek verantwoordt u dit via een rapportage.
Verpakkingen	
120.	Leverancier gebruikt niet meer verpakking dan noodzakelijk is voor een kwalitatief goede aanlevering en 'handling' van de bestelde boodschappen.
121.	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.
122.	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
123.	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst besteedt de Leverancier, eventueel in samenwerking met haar eigen partners en (toe)leveranciers, minimaal drie (3)% van de waarde van de gehele Opdracht van de Overeenkomst aan werk(ervarings)plaatsen voor justitiabelen en/of andere activiteiten die ten goede komen aan justitiabelen. Hiervoor wordt het Bouwblokkenmodel Inkopen met Impact gebruikt (zie bijlage 11). Zes (6) maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst treden Koper en Leverancier in gesprek over een plan van aanpak Inkopen met Impact. Het initiatief hiertoe ligt bij Leverancier.
124.	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: 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.
125.	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
126.	Per bestelling en Levering brengt Leverancier maximaal €12,50 service-/bezorgkosten in rekening.
127.	Afrekening vindt plaats op basis van dagprijzen. De gehanteerde prijs wordt bepaald op het moment van bestellen Leveren . Deze prijs is bepalend.
128.	De door Leverancier via de webshop aangeboden (dag)prijzen zijn – buiten de door u in rekening te mogen brengen service-/bezorgkosten per bestelling en emballage / statiegeld – all-in prijzen. Dit betekent dat alle prijzen in de webshopomgeving inclusief –echter niet beperkt tot – eventuele toeslagen in verband met geldende wet- en regelgeving, richtlijnen, dienstverlening, inrichting en beheer van de webshop, kosten-VOG , etc. zijn.
129.	WANNEER Het vaste tarief van de service-/bezorgkosten in deze Overeenkomst kan voor het eerst worden geïndexeerd op 15 januari 2027 en vervolgens elk jaar op dezelfde datum zolang de overeenkomst duurt, inclusief mogelijke verlengingen. De indexering kan zowel opwaarts als neerwaarts zijn. De aankondiging van de indexering dient minimaal 3 maanden voor ingangsdatum te zijn en kan door zowel Koper als Leverancier geïnitieerd worden. Daarbij wordt altijd het cijfer van de maand augustus gebruikt. HOE Het vaste tarief van de service-/bezorgkosten kan worden geïndexeerd op basis van het CBS-indexcijfer (2020=100) Cao-lonen per uur incl. bijzondere beloningen, totaal cao-sectoren, bedrijfstak M-N zakelijke dienstverlening. Voor de berekening van de indexering wordt het indexeringcijfer genomen van de maand november. De indexering wordt als volgt berekend: $\left(\frac{\text{index jaar, maand}}{\text{index jaar-1, maand}} - 1 \right) * 100\%$ De uitkomst van de formule wordt afgerond op twee decimalen achter de komma. WIE Leverancier dient minimaal 3 maanden voor de ingangsdatum van de indexering, op basis van bovenstaande, een voorstel tot indexering in bij Contractmanagement van het IUC DJI. Ook door Contractmanagement van het IUC DJI kan een indexering geïnitieerd worden. Koper past, indien van toepassing, het prijzenblad aan en retourneert dat aan Leverancier. Na schriftelijke bevestiging van de indexering door de Contractmanager van het IUC DJI is de prijswijziging per ingangsdatum van kracht. Een te laat ingediend verzoek tot indexering houdt automatisch een latere ingangsdatum van de indexering in. De drie maanden blijft gehandhaafd waarbij altijd de eerste dag van de maand als startdatum wordt gebruikt. <i>Voorbeeld: op 1 februari mag er geïndexeerd worden. Een verzoek dient op 1 november binnen te zijn. Het verzoek komt echter pas op 10 november binnen. De ingangsdatum van de indexering wordt 1 maart. Een volgende indexatie is vervolgens weer mogelijk per 1 februari. Deze datum blijft gedurende de gehele contractperiode gehandhaafd.</i>

5.2 Emballage en statiegeld

Eis	Omschrijving
130.	Leverancier levert de boodschappen middels kratten en diepvriesboxen of –tassen. Bij de opvolgende Levering neemt Leverancier de kratten retour en verwerkt deze op de factuur. Voor de kratten en boxen en diepvriestassen mag Leverancier een maximale emballage in rekening brengen van €5,- per item welke bij retourneren worden gecrediteerd aan Koper.
131.	Leverancier neemt bij een volgende Levering eventueel aangeboden statiegeld retour, voorziet Leverancier van een bewijs van inlevering hiervan en crediteert het statiegeld aan Koper.

5.3 Facturatie

Eis	Omschrijving
132.	Leverancier verzendt de factuur elektronisch (XML) zodat deze, met inachtneming van de door Leverancier gegeven specificaties, kan worden ontvangen en verwerkt.
133.	Leverancier factureert alle Locaties vanuit één juridische entiteit welke gelijk is aan de (hoofd)inschrijver op de Opdracht.
134.	Facturatie vindt plaats conform bijlage 7 'Bijsluiter e-factureren' (update).
135.	Facturen voldoen minimaal aan alle geldende wettelijke eisen. Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen. Om zaken te doen met DJI gelden er aanvullende DJI-specifieke

	e-facturatie eisen. Deze kunt u terugvinden via ' zaken doen met DJI '. Ook aan deze eisen moet u voldoen.
136.	Leverancier factureert conform de verpakkingseenheden zoals opgenomen in het bestelportaal leveringsoverzicht . Er mag geen afwijking zitten tussen de productomschrijving , opgegeven verpakkingseenheid, prijzen, aantallen en hoeveelheden op het leveringsoverzicht ten opzichte van de vermelde informatie op de in de webshop en de verpakkingseenheid zoals opgenomen op het leveringsoverzicht (pakbon) en de factuur.
137.	Op de factuur zijn de volgende details ten aanzien van de prijzen van de Producten inzichtelijk: ▪ Prijs incl. btw ▪ Prijs excl. btw ▪ Het btw in bedrag
138.	Elk Locatie heeft zijn eigen bestelgemachtigden, zijn eigen adres en Organisatie-identificatienummer (OIN-nummer). Elke Locatie heeft zijn eigen factuuradres.
139.	Facturatie vindt achteraf per bestelaccount / kostenplaats en per Locatie plaats waarbij individuele bestellingen kunnen worden geïdentificeerd (af te stemmen tijdens de implementatie). Facturering vindt plaats onder vermelding van het contractnummer en het kostenplaatsnummer. Op verzoek van DJI kan de <u>factuurfrequentie worden bijgesteld naar zowel meer als minder frequent.</u>
140.	Leverancier factureert per bestelaccount de emballage en het statiegeld als het volgt: ▪ 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 subtotale op de factuur inzichtelijk gemaakt. Dit geldt <u>zowel voor ontvangen emballage en statiegeld als voor de retouren</u>
141.	Leverancier accepteert een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van een factuur. Om de betalingstermijn te realiseren voldoen de facturen aan de gestelde eisen.
142.	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 volledige medewerking verlenen.
143.	Na gunning kunnen er nadere afspraken gemaakt worden met betrekking tot de facturatie. Leverancier verleent hieraan zijn medewerking.