

Bijlage 4. Programma van Eisen

Nr.	Omschrijving eis
1. Algemene eisen	
1.1	Contracten, correspondentie en besprekingen dienen plaats te vinden in de Nederlandse taal.
1.2	Opdrachtnemer dient te allen tijde te voldoen aan vigerende wet- en regeling (Europees en nationaal).
1.3	Opdrachtnemer heeft voor alle geleverde producten per kalendermaand per bestelling een uitleveringsgraad van 98% (uitleveringsgraad: het aantal orderregels volledig, correct en op tijd geleverd gedeeld door het aantal orderregels).
1.4	Het door u in te zetten personeel meldt zich voor levering bij de receptiebalie, beheerder of bode.
1.5	Het door u in te zetten personeel houdt zich aan de huisregels van de betreffende locatie. De huisregels worden u medegedeeld na gunning.
2. Eisen omtrent materie	
2.1	Alle verpakkingen dienen schadevrij te zijn.
2.2	Versproducten moeten een minimale houdbaarheidsdatum (THT en TGT) van vier kalenderdagen op de dag van levering
3. Eisen omtrent Logistiek	
3.1	De levering van bestelde producten vindt plaats gedurende levertijden van afleveradressen (zie bijlage 9.). Opdrachtnemer maakt met de contactpersonen van Opdrachtgever separate afspraken inzake het logistieke model (levertijden etc.). Betreffende afspraken zullen mogelijk in een addendum bij de overeenkomst worden vastgelegd. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst mutaties kan aanbrengen in de gemaakte keuze van het logistieke model.
3.1	Opdrachtnemer is in staat bestellingen aan te nemen en te factureren op minimaal 10 afleveradressen/klant(sub)nummers per Opdrachtgever.
3.2	Gedurende de overeenkomst kunnen afleveradressen/klant(sub)nummers wijzigen, vervallen of worden toegevoegd. Ook voor deze nieuwe afleveradressen gelden dezelfde uitgangspunten als vermeld in deze aanbesteding.
3.3	Gewenste wijzigingen van afleveradressen, -dagen, -tijden dienen binnen 7 werkdagen te zijn verwerkt in uw systemen en in de dienstverlening te zijn doorgevoerd. Of Opdrachtnemer kan zelf afleveradreswijzigingen doorvoeren.
3.4	Opdrachtnemer zal Opdrachtgever tijdens de looptijd van de overeenkomst bestellingen op werkdagen (maandag t/m vrijdag), met uitzondering van nationale feestdagen, kunnen leveren binnen de tijden zoals deze met Opdrachtgever zijn overeengekomen.

	Een overzicht met afleverlocaties, openingstijden, frequentie leveringen, levertijden is opgenomen in bijlage 9.
3.5	Opdrachtgever kan bestellingen plaatsen of wijzigingen op bestaande bestellingen doorvoeren tot uiterlijk 20:00 voor de dag van levering.
3.6	Per klant(sub)nummer wordt per levering een afzonderlijke pakbon opgesteld. Op elke pakbon staan minimaal de onderstaande gegevens duidelijk vermeld: • leverdatum; • inkoopordernummer/ indien van toepassing het verplichtingsnummer(VP) • afleveradres; • naam locatie; • debiteurennummer; • per artikel het artikelnummer, omschrijving, eenheid en aantal; • emballage; • naam besteller.
3.7	Bij eventuele afwijkingen in de levering neemt Opdrachtgever contact op met de Opdrachtnemer. Opdrachtgever heeft het recht onjuist geleverde en/of producten die niet aan de gestelde kwaliteitseisen voldoen, te retourneren.
3.8	Opdrachtnemer zal retourzendingen direct dan wel bij eerstvolgende levering na melding van Opdrachtgever retour nemen en zorgt binnen één dag voor een nieuwe levering conform bestelling. Eventuele kosten in verband met de retourneming, inname van onjuist geleverde/afgekeurde producten en nalevering zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
3.9	Indien op dag van levering blijkt dat de order niet in één keer kan worden geleverd dient Opdrachtnemer de contactpersoon van Opdrachtgever uiterlijk voor 09:00u van de leveringsdag per mail te informeren. In overleg met Opdrachtgever wordt dan besloten of nalevering nog moet plaatsvinden.
3.10	Indien producten die worden nageleverd, volgens wens van Opdrachtgever, niet tijdig kunnen worden nageleverd behoudt de Opdrachtgever het recht deze producten, zonder bijkomende kosten, te annuleren.
3.11	Indien bij levering blijkt dat producten die op de paklijst staan vermeld bij de levering ontbreken dient Opdrachtnemer-deze artikelen binnen één werkdag na te leveren. Eventuele kosten voor nalevering zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Indien gewenst kan de Opdrachtgever kosteloos afzien van de nalevering.
3.12	Wanneer bestelde producten niet leverbaar zijn moet de Opdrachtnemer zo snel mogelijk, uiterlijk voor 09:00u, op de leveringsdag contact opnemen om een alternatief aan te bieden.
3.13	Wanneer Opdrachtnemer producten niet- of niet tijdig kan leveren is de Opdrachtgever toegestaan voor dit product- of producten een andere leverancier te benaderen.
3.14	De bestelde producten dienen in rolcontainers te worden geleverd. De rolcontainer wordt direct leeggemaakt en teruggenomen of bij de eerstvolgende levering retour genomen. Levering op (wegwerp)pallets is niet toegestaan.

3.15	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afvoer van verpakkingsmateriaal ten aanzien van de levering van de producten.
3.16	De kratten waarin de verse goederen worden geleverd, dienen altijd voorzien te zijn van een plastic binnenzak die boven de producten gesloten dient te zijn (uitgezonderd onbewerkt AGF).
3.17	De kratten waarin de diverse goederen worden geleverd, zijn schoon.
3.18	Alle emballage van elke levering van de Opdrachtnemer dient door de Opdrachtnemer ofwel direct ofwel bij de eerstvolgende levering retour te worden genomen.
3.19	Het statiegeld voor geleverde en retourgenomen emballage en rolcontainers wordt via het eerstvolgende reguliere factuur verrekend.

4. Eisen omtrent bestellen en leveren

4.1	Opdrachtnemer beschikt op het moment van gunning over een beproefd digitaal web-based bestelsysteem (webshop) waarmee bestellingen op dagelijkse basis kunnen plaatsvinden en stelt dat kosteloos ter beschikking aan Opdrachtgever. Inschrijver dient bij Inschrijving een link mee te sturen naar (een demo-omgeving van) het bestelsysteem, zodat Opdrachtgever deze kan inzien.
4.2	De webshop is per Opdrachtgever via meerdere (minimaal 10) inlogaccounts tegelijk benaderbaar waar in de (geleverde) bestellingen en hun status gedurende de contractperiode raadpleegbaar blijven.
4.3	Iedere Opdrachtgever moet beschikken over minimaal 2 (admin)accounts welke de rechten hebben om managementinformatie in te zien. Daarin is minimaal opgenomen de afname van producten per afleveradres: • Artikelomschrijving • EAN code • Aantal stuks/verpakkingseenheid • BTW-percentages • Totaalprijs per product • Totale omzet
4.4	De webshop is beschikbaar tussen 09:00 en 17:00 uur, geschikt voor gebruik via alle gangbare webbrowsers, heeft een beveiligde HTTPS verbinding en maakt geen gebruik van plugins van browsers.
4.5	Als producten in de webshop niet op voorraad zijn moet het systeem een gelijkwaardig alternatief aanbieden.
4.6	Indien Opdrachtnemer beschikt over een fysieke winkel dan verstrekt Opdrachtnemer per inlogaccount een pasje. Op vertoon van dit pasje kunnen medewerkers uitsluitend in naam van Opdrachtgever producten op rekening kopen. Opdrachtnemer verstrekt uitsluitend pasjes aan de contactpersoon van Opdrachtgever.

5. Eisen omtrent Hygiëne en duurzaamheid

5.1	De opslag- en transportmiddelen van de Opdrachtnemer moeten voldoen aan de HACCP richtlijnen (93/43/EEG). Bij het niet voldoen aan de gestelde HACCP-richtlijnen (93/43/EEG) heeft Opdrachtgever het recht de overeenkomst zonder ingebrekestelling van rechtswege te ontbinden.
5.2	Alle producten in het assortiment van de Opdrachtnemer zijn vervaardigd volgens de HACCP richtlijnen (93/43/EEG). De Warenwet is van toepassing tijdens de bereiding, behandeling, verpakking en vervoer van levensmiddelen.
6. Eisen omtrent prijzen en facturatie	
6.1	De korting waarmee inschrijver heeft ingeschreven wordt op iedere factuur direct verrekend middels een totaal kortingsbedrag per factuur.
6.2	De korting is van toepassing op de algemeen geldende winkelprijzen. De prijzen in de webshop moeten gelijk zijn aan de winkelprijzen.
6.3	Orders worden kosteloos geleverd. Opdrachtgever streeft ernaar dat orders een minimale grote hebben van € 250, - excl. BTW.
6.4	De korting waarmee inschrijver heeft ingeschreven op deze aanbesteding geldt voor alle aankopen.
6.5	Opdrachtgever brengt geen aanvullende order- en/of administratiekosten in rekening. Inschrijver dient deze te verdisconteren in de korting waarmee wordt ingeschreven.
6.6	Facturatie geschiedt per klant(sub)nummer.
6.7	Facturatie geschiedt maximaal 30 dagen na levering of afhalen.
6.8	Facturen zijn overzichtelijk te herleiden naar pakbonnen.
6.9	Facturen zijn onderverdeeld per afleveradres en besteller. De factuur bevat minimaal de volgende onderdelen: • factuuradres; • Inkoopordernummer/VP nummer • afleveradres; • intern afleveradres c.q. kostenplaats; • debiteurennummer; • per artikel het artikelnummer, omschrijving, eenheid, aantal, prijs per stuk en totaalprijs, BTW tarief; • indien van toepassing: actieprijs, aanbieding • totaal kortingsbedrag • retour emballage
6.10	Facturen dienen digitaal in PDF formaat o.v.v. inkoopordernummer, budgetnummer, of VP nummer en contactpersoon te worden gezonden naar de factuuradressen en Email-adressen zoals opgenomen in bijlage 9. Overzicht afleverlocaties en voorwaarden.

7. Eisen omtrent communicatie	
7.1	Opdrachtnemer zet één vaste contactpersoon en één vervanger in die beslissingsbevoegdheid heeft en die verantwoordelijk is voor de coördinatie/uitvoering van de opdracht in het kader van de raamovereenkomst.
7.2	Minimaal eenmaal per jaar vindt een gesprek plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over zaken betreffende de uitvoering van de overeenkomst. Opdrachtnemer neemt het initiatief voor het maken van deze afspraak. Opdrachtnemer maakt een gespreksverslag welke uiterlijk één week na het overleg per e-mail wordt aangeleverd.
7.3	Opdrachtnemer dagelijks, behoudens zaterdagen, zondagen en in Nederland erkende feestdagen, bereikbaar in ieder geval tussen 09:00 en 17:00u.
8. Eisen omtrent het assortiment	
8.1	Opdrachtnemer voert een diep en breed assortiment food en food gerelateerde non-food artikelen van minimaal de volgende productgroepen: • Koekjes • Koffie en thee • Suiker en melk(poeder) • Chocolade & bonbons • Chips, snacks en nootjes • Seizoensgebonden zoetwaren • Soep (droog) • Zuivelproducten (lang houdbaar) • Sauzen • Vleeswaren en kazen • Seizoensdecoraties • Kassabenodigdheden • Glaswerk • Handdoeken en tafellinnen • Kaarsen & theelichten • Statafels • Tussendoortjes (bijvoorbeeld Sultana's etc.) • Diepvriesproducten • Semi-versproducten • Droge kruidenierswaren (DKW) en houdbaar • Licht en sterke alcoholische dranken • Frisdranken • Keukenuitrusting • Huishoudelijke (schoonmaak-)artikelen • Cateringbenodigdheden • Disposables
9. Eisen omtrent personeel	
9.1	Het personeel van Opdrachtnemer draagt uniforme bedrijfskleding en kan zich legitimeren met een identiteitsbewijs.
9.2	Het personeel dient de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen. Een uitzondering op deze eis zijn de bezorgers. Deze mogen Engels spreken.

--	--