

Bijlage 1

Programma van Eisen

Aanbesteding levering cateringproducten

1. Algemene Eisen	
1.1	De Opdrachtnemer moet voldoen aan de wettelijke eisen voor voedselveiligheid en de richtlijnen van het HACCP.
1.2	Alle producten dienen op een juiste, zo duurzaam mogelijke wijze te zijn verpakt, voorzien te zijn van opschriften in de Nederlandse taal.
1.3	Alle producten dienen, volgens de regelgeving, te zijn voorzien van een THT-aanduiding.
1.4	Alle genoemde artikelen worden geacht te voldoen aan een A-kwaliteit, hetgeen betekent dat de producten qua kwaliteit en prijs toonaangevend moeten zijn en afkomstig dienen te zijn van leveranciers met een goede reputatie.
2. Assortiment	
2.1	De Opdrachtnemer is in staat om minimaal het kernassortiment te leveren zoals uitgewerkt in het prijzenblad (bijlage 6).
2.2	De Opdrachtnemer kan gelijkwaardige producten leveren van de assortimentslijst met zoveel mogelijk gelijkwaardige verpakkingseenheid.
2.3	Indien Opdrachtgever een bepaald product of hoeveelheid heeft besteld dat de Opdrachtnemer op dat moment niet voorradig heeft, dient de Opdrachtnemer contact op te nemen met Opdrachtgever alvorens een ander product of hoeveelheid dan het bestelde te leveren. Goedgekeurde wijzigingen dienen digitaal bevestigd te worden.
2.4	De te leveren producten dienen na binnenkomst minimaal houdbaar te zijn tot het onderstaand aantal dagen na levering: • Droge kruidenierswaren 3 maanden • Melk en melkproducten 7 dagen • Vleeswaren en salades 14 dagen • Kaasproducten 1 maand • Eieren 14 dagen • Diepvriesproducten 3 maanden • Verse vruchtensappen 7 dagen • Frisdrank en bier 3 maanden

2.5	Producten worden volgens de wettelijke voorschriften en de voor de productgroepen noodzakelijke temperaturen aangeboden: – Salades, vlees/vleeswaren/kip, zuivel minimaal 2-4 °C, maximaal 7 °C; – Dranken en kruidenierswaren, kamertemperatuur 18-23 °C; – Diepvries en bederfelijke producten, gelijk of lager dan -18 °C
2.6	Bij levering verwacht opdrachtgever een temperatuurlijst waarop de temperatuur van de geleverde producten vermeldt staan en bij levering geverifieerd wordt. Indien niet akkoord, gaan de betreffende producten retour en dienen binnen 24 uur na geleverd te worden (franco aan huis).
2.7	Kaas en vleeswaren dienen vacuüm verpakt te zijn.
2.8	De opdrachtnemer dient per product, gedetailleerde actuele productinformatie te kunnen geven aan opdrachtgever waarbij o.a. allergeneninfo belangrijk is.
2.9	De opdrachtnemer is in staat om indien gewenst door opdrachtgever medewerkers kennis over producten waar onder samenstelling, bij te brengen.
3. Bestelling en levering	
3.1	Opdrachtnemer garandeert kosteloze ondersteuning van alle bestelvormen (telefoon, e-mail, internet). Bestelling gebeurt in eerste instantie via de website/webshop van Opdrachtnemer.
3.2	Opdrachtnemer heeft een overzichtelijke website voorzien van duidelijke afbeeldingen en informatie van de producten
3.3	Op de website/webshop van Opdrachtnemer heeft Opdrachtgever een eigen standaard assortimentenlijst waarbij prijzen inclusief en exclusief BTW zichtbaar zijn. Deze standaard assortimentenlijst dient overeen te komen met hetgeen is ingediend bij de inschrijving. Het is mogelijk om gedurende de opdracht deze standaard assortimentenlijst uit te breiden met vergelijkbare producten.
3.4	Bestellingen mogen alleen worden geplaatst door vooraf gespecificeerde medewerkers. Die doormiddel van een gebruikersnaam en wachtwoord hebben zij toegang hebben tot de webshop.
3.5	Opdrachtnemer brengt geen bezorgkosten in rekening

3.6	Het dient in de webshop mogelijk te zijn om een afleverdatum te selecteren, waarbij geldt dat een bestelling op een werkdag vóór 12:00 uur de volgende werkdag bezorgd dient te kunnen worden. Aflevering is op de Raadhuisweg 7 in Burgum aan de achterzijde bij de goederenontvangst en wordt door Opdrachtnemer naar keuken getransporteerd en meehelpen met uitpakken en emballage weer mee retour. Dinsdag geldt hierbij als voorkeursdag vanuit Opdrachtgever qua levering. Op andere dagen dient het mogelijk te zijn om te leveren, maar zal minder vaak levering gevraagd worden.
3.7	Leveringen worden voorzien van een duidelijke pakbon, waarop minimaal is gespecificeerd: • door wie is besteld; • ordernummer; • aantal colli op de pakbon; • de omschrijving van de geleverde artikelen; • de aantallen bestelde artikelen; • de aantallen geleverde artikelen; • datum van aflevering.
3.8	Na aflevering wordt eventuele emballage kosteloos mee retour genomen.
3.9	Verkeerd geleverde/bestelde goederen en eventuele manco's worden kosteloos mee retour genomen
3.10	Indien er manco's worden geconstateerd wordt dit uiterlijk de volgende dag vóór 09:00 uur hersteld.
3.11	Bij manco's vooraf dient te allen tijde contact gezocht te worden met de contactpersoon van de Opdrachtgever. Vervangende producten zonder voorafgaande melding worden niet geaccepteerd.
3.12	Statiegeld voor geleverde en retourgenomen emballage, bakken of rolcontainer wordt via de reguliere factuur verrekend.
3.13	Emballage wordt door middel van een emballage retourbon vastgelegd en administratief vastgelegd.

3.14	Opdrachtnemer dient maandag tot en met vrijdag telefonisch en via email bereikbaar te zijn van 7:00 – 16:00 uur.
4. Prijzen en facturatie	
4.1	Opdrachtnemer geeft per artikel aan wat de prijzen exclusief btw (brutoprijs, kortingspercentage en nettoprijs) zijn.
4.2	Opdrachtnemer hanteert geen drempelbedragen of toeslagen voor minimale orderwaarde, verpakkingskosten, etc.
4.3	Iedere factuur dient te zijn voorzien van de bijbehorende pakbon(nen). Een factuur zonder pakbon zal niet worden voldaan.
4.4	Opdrachtnemer geeft per artikel aan wat de prijzen exclusief btw (brutoprijs, kortingspercentage en nettoprijs) zijn.
5. Communicatie, rapportage en evaluatie	
5.1	Namens Opdrachtnemer is er een vast contactpersoon en een vaste vervanger. Na definitieve gunning zullen de contactgegevens van deze medewerkers van Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever worden gecommuniceerd.
5.2	Bij vervanging/ verandering van genoemde contactpersonen zal Opdrachtnemer binnen 5 dagen de contactgegevens van de nieuwe contactpersoon aan Opdrachtgever doorgeven.
5.3	Als er problemen zijn bij Opdrachtnemer voor wat betreft het assortiment, logistieke en/of kwaliteitsproblemen, schade door logistiek/transport die mogelijk gevolgen hebben voor dienstverlening aan Opdrachtgever, wordt deze tijdig hierover op de hoogte gesteld.
5.4	2x per jaar levert Opdrachtnemer een rapportage aan Opdrachtgever met in elk geval informatie over geleverde producten (aantallen, prijzen, ontwikkelingen etc.), eventuele klachten etc.
5.5	2x per jaar vindt er overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Tijdens dit overleg wordt de voortgang van de lopende Raamovereenkomst besproken.
5.6	In elk geval komen de volgende onderwerpen tijdens dit overleg aan de orde: – Kwaliteit van dienstverlening

	– Ontwikkelingen en/of veranderingen t.a.v. de catering/ consumptiegoederen/ assortiment – Duurzaamheid – Seizoenaanbiedingen, thema's, verbetervoorstellen – Managementrapportage
5.7	Van het overleg maakt Opdrachtnemer een schriftelijk verslag dat binnen 5 werkdagen aan Opdrachtnemer wordt toegezonden. In het geval Opdrachtnemer wenst te reageren op het verslag, wordt deze reactie aan het verslag gehecht.
6. Duurzaamheid	
6.1	Opdrachtgever wil de mogelijkheid hebben om duurzame/biologische producten te kunnen bestellen. Inschrijver biedt de mogelijkheid om indien gewenst duurzame/biologische producten te leveren. Hierom dient van minimaal 10% van het assortiment een duurzame/biologische variant beschikbaar te zijn. Biologische producten: geteeld zonder chemische bestrijdingsmiddelen en kunstmest, vrij van genetische modificatie en waarbij dieren vrije uitloop hebben. Deze producten zijn herkenbaar aan een keurmerk (EKO, Demeter, BIO, IKB logo of gelijkwaardig).