

Bijlage 3 Programma van Eisen Klein Keukenmateriaal

In onderstaande tabel is het Programma van Eisen voor deze Europese aanbesteding opgenomen. Inschrijver dient zonder voorbehoud aan alle eisen te voldoen.

1. Algemeen	
1.1	Leverancier kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst voorzien in de totale behoefte aan Klein Keukenmateriaal zoals omschreven in het Aanbestedingsdocument.
1.2	Leverancier voldoet voor het complete assortiment Klein Keukenmateriaal aan de Nederlandse en Europese wet- en regelgeving.
1.3	Leverancier garandeert voor Klein Keukenmateriaal een garantietermijn conform de fabrieksgarantie.
1.4	Levering van Klein Keukenmateriaal vindt plaats conform DDP (franco inclusief rechten) Incoterms 2020 op diverse afleveradressen van Koper, inclusief de Waddeneilanden en/of in één of meerdere door Koper aangewezen centrale ruimte(s) binnen een afleveradres.
1.5	Leverancier maakt bij zijn Inschrijving één contactpersoon bekend met wie de inregeling/oplevering van het bestel- en leveringsproces en het beheer daarvan na gunning geregeld wordt.
1.6	Leverancier stelt gedurende de looptijd van de Overeenkomst een servicepunt ter beschikking waar Bestellers van Koper terecht kunnen met vragen, klachten en opmerkingen over bestellingen of, voor zover van toepassing, voor technische ondersteuning bij aangeschafte Klein keukenmaterialen. Dit servicepunt moet op werkdagen van 08.00 – 17.00 telefonisch bereikbaar zijn.
1.7	Geplande onderhoudswerkzaamheden vanuit Leverancier aan eigen systemen worden buiten kantooruren uitgevoerd.
1.8	Wanneer systemen niet beschikbaar zijn tijdens kantooruren, meldt Leverancier dit direct aan Koper.
2. Bestellen en Leveren	
2.1	Leverancier verplicht zich om op enig verzoek van Koper Klein Keukenmateriaal uit het aangeboden assortiment te leveren. Koper heeft geen afnameverplichting voor Klein Keukenmateriaal. Klein Keukenmateriaal wat gedurende de Overeenkomst kan worden toegevoegd (De totale lijst met door Koper te leveren Klein Keukenmateriaal (catalogus), binnen de scope van deze aanbesteding maar niet opgenomen in het assortiment) wordt door Leverancier geleverd tegen netto catalogusprijs (de kale prijs zonder toeslagen, kortingen of belastingen die mogelijk van toepassing zijn) per artikel, verminderd met het bij de producten in het Prijsinvulformulier aangeboden kortingspercentage. Dit kortingspercentage staat vast en geldt voor de gehele looptijd van de Overeenkomst.
2.2	Na assortimentswijzigingen dient de Leverancier de betreffende producten zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval uiterlijk binnen 2 werkdagen aan de catalogus (punch out) toe te voegen.
2.3	Indien er buiten het assortiment Producten besteld worden die redelijkerwijs zijn toe te schrijven aan een productgroep in het assortiment, eist Koper het bij de betreffende productgroep behorende kortingspercentage. Indien er Producten besteld worden waarvan de bijbehorende productgroep niet is vast te stellen eist Koper het vastgestelde gemiddelde kortingspercentage op de netto catalogusprijzen.
2.4	Leverancier garandeert dat bestellingen van Klein Keukenmateriaal uit het overeengekomen assortiment, binnen 5 werkdagen op het betreffende afleveradres worden afgeleverd. De afleveradressen zijn opgenomen in Bijlage 1 - 'Locatieoverzicht'. De in deze bijlage opgenomen lijst met locaties kan gedurende de looptijd van de overeenkomst worden uitgebreid of gewijzigd. Voor bestellingen die niet binnen het assortiment vallen, wordt binnen 24 uur na bestelling een verwachte levertijd afgegeven.

	Koper onderzoekt intern de mogelijkheid om vaste leverdagen in te stellen voor de bestellingen.
2.5	Bestellingen van Koper hebben een minimale bestelwaarde van €100,-. Partijen kunnen deze minimale bestelwaarde gedurende de looptijd van de Overeenkomst in onderling overleg aanpassen.
2.6	Leverancier accepteert alleen bestellingen vanuit het door Koper aangegeven systeem zoals SAP ARIBA of een vergelijkbaar systeem. Bestellingen per e-mail is alleen in uitzonderlijke gevallen (bijvoorbeeld als het systeem niet functioneert) toegestaan na akkoord van Assortimentsmanagement of de Decentraal Contractmanager van Koper.
2.7	Na melding van een foutieve en/of beschadigde levering en/of niet correct werkend Klein Keukenmateriaal wordt het geleverde in overleg met de Besteller van Koper opgehaald door Leverancier of voor rekening van Leverancier retourgezonden naar de Leverancier en zorgt Leverancier voor een nieuwe levering zonder daarvoor extra kosten in rekening te brengen. De nieuwe levering dient, indien de Besteller van Koper dat wenst, binnen 24 uur na melding te worden afgeleverd.
2.8	Leverancier biedt zonder additionele kosten, en zoals nader overeen te komen met de individuele Koper, toegang tot: <ul style="list-style-type: none"> - Eén aparte digitale - punch out catalogus, samen te stellen in overleg met Koper, voor uitsluitend het overeengekomen assortiment waaruit door Koper kan worden besteld. Voor het gehele overeengekomen assortiment geldt de bij Inschrijving afgegeven prijs, dit dient als zodanig voor Koper herkenbaar te zijn in de punch-out catalogus. - In deze catalogus zijn alleen de artikelen zichtbaar die door Koper volgens de contractafspraken zijn te bestellen.
2.9	De (punch-out) catalogus bevat verder: <ul style="list-style-type: none"> - De artikelbenaming/(SAP) artikelnummer; - Voor alle artikelen een link naar een afbeelding van het artikel; - Het merk van het artikel (ook wanneer dit het huiskmerk 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; - Duurzaamheidsniveau; - Vermelding netto (factuur)prijs exclusief btw per stuk en prijs per verpakkingseenheid met vermelding van aantal per verpakkingseenheid; - Op het artikel van toepassing zijnde btw. <p>Bij de uitwisseling van elektronische informatie/ berichtenverkeer zal de op het artikel van toepassing zijnde btw informatie (btw code) meegegeven moeten worden.</p>
2.10	Leverancier beheert en actualiseert alle catalogi zonder additionele kosten.
2.11	Het online webbased bestelsysteem (Digitale en webbased catalogi) is, ten behoeve van het doen van bestellingen door Koper, beschikbaar op alle dagen van 00.00 tot 24.00 uur (24/7). Geplande onderhoudswerkzaamheden van dit bestelsysteem door Leverancier worden uitsluitend buiten kantooruren uitgevoerd.
2.12	Leverancier zorgt ervoor dat leveringen per bestelling adequaat worden verpakt. Op de verpakking wordt duidelijk zichtbaar aan de buitenzijde op de pakbon vermeld: <ul style="list-style-type: none"> - Naam en locatie betreffende bestelpunt; - Naam besteller; - Referentienummer van de bestelling; - Ordernummer Koper; - Datum; - Naam en adres afzender; - Naam van de ontvanger/ontvangende afdeling; - Artikelbenaming incl. artikelcode; - Aantal geleverd en aantal besteld;

	<ul style="list-style-type: none"> - Naam Leverancier; - Aantal colli. <p>Van elke pakbon dient een kopie te worden verstuurd naar Beheer en Logistiek van het Facilitair Bedrijf Defensie (FBD).</p> <p>De bovenstaande gegevens, inclusief specifieke eisen zoals het aanbrengen van een uniek kenmerk op de verpakking, kunnen op verzoek van Koper worden gewijzigd, hier kunnen door Leverancier geen additionele kosten in rekening worden gebracht.</p>
2.13	Leverancier 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 Koper dienen de pakbonnen aan de buitenzijde van de verpakking te worden geplaatst. De kosten voor de pallets mogen op de factuur gespecificeerd worden.
2.14	Leverancier 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.
2.15	De verpakkingen van de goederen moeten zodanig zijn dat ze eenvoudig kunnen worden overgeladen naar transportmiddelen van Koper.
2.16	Leverancier dient het gebruik van verpakkingsmaterialen tot een minimum te beperken.
2.17	Leverancier draagt kosteloos zorg voor de afvoer van het verpakkingsmateriaal, tenzij anders overeengekomen.
2.18	<p>Leverancier dient op verzoek van Koper 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De onderbouwing voor de verpakkingskeuze. 2. 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. 3. 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. <p>Meer informatie over de Essentiële Eisen: Essentiële Eisen.</p>
2.19	Bij het transport wordt gebruik gemaakt van voertuigen met een emissie norm van Euro 6 of hoger.
2.20	<p>Eisen t.a.v. levertijdstoppen en bijzondere logistieke omstandigheden zullen indien van toepassing per Besteller aan Leverancier kenbaar worden gemaakt en per opdracht worden vastgelegd.</p> <p>Leverancier dient hier bij leveringen rekening mee te houden. Deze bijzondere omstandigheden kunnen betrekking hebben op bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Afleverplaats; - Parkeerkosten, parkeerproblemen; - Plannings met afleverslots; - Verkeersproblemen (files, wegwerkzaamheden); - Meerdere goederen ontvangtpunten per afleverlocatie;
2.21	Leverancier zal deelleveringen in principe vermijden. Deelleveringen zijn uitsluitend toegestaan na overleg met en akkoord van Besteller.
2.22	Leverancier 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 6 - Toegangsregeling Defensie voor Leveranciers. De toegangsregeling kan door Koper eenzijdig worden aangepast.

	Koper houdt zich het recht voor, personeel van Leverancier (waaronder tevens begrepen de door Leverancier in te zetten onderaannemers en hulpersonen) de toegang tot de defensielocaties te onttrekken. Dit gebeurt echter altijd in overleg met Leverancier en met opgave van redenen.
2.23	Bij binnenkomst op de locaties van Koper dient het personeel van Leverancier zich te kunnen legitimeren met een geldig legitimatiebewijs.
2.24	Indien de levering niet kan plaatsvinden doordat Leverancier geen toegang heeft tot het terrein als gevolg van het niet naleven van de toegangsregeling, mogen hiervoor geen kosten in rekening worden gebracht. De factuur mag pas na succesvolle levering worden verzonden.
2.25	Indien een artikel uit het assortiment niet leverbaar is dient Leverancier met een vervangend artikel te komen dat voldoet aan de gestelde eisen en wordt geleverd tegen de overeengekomen prijs van het oorspronkelijke artikel. Leverancier informeert de contactpersoon van Koper zo spoedig mogelijk.

3. Bestel- en factureringssysteem

3.1	Leverancier voldoet aan de facturatie eisen conform bijlage 13 - Factuureisen Defensie.
3.2	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door Leverancier.
3.3	De (definitieve) inkooporder wordt verstuurd vanuit het inkoopstelsel naar Leverancier. Deze inkooporder geldt als opdrachtbevestiging tot levering van artikel door Leverancier.
3.4	Leverancier vermeldt het inkoopordernummer als referentie op elke pakbon en factuur aan Koper. Zonder dit inkoopordernummer kan Koper de levering en eveneens de factuur weigeren. Daarnaast worden de inkoopnummers ook opgenomen in de managementrapportage.
3.5	Leverancier accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe-/verbeterde versies van Koper in gebruik genomen kunnen worden.
3.6	Als gedurende de looptijd van de Overeenkomst (delen van) Koper voor de ondersteuning van het inkoopproces gebruik gaan maken van een ander systeem, verplicht Leverancier zich een correct werkende aansluiting op dit andere systeem te realiseren binnen een tussen partijen af te spreken termijn. Voor deze door Leverancier te realiseren aansluiting op dat systeem, kan Leverancier geen kosten in rekening brengen bij Koper.

4. Prijs

4.1	De Prijs is de bij Inschrijving afgegeven netto Prijs voor het overeengekomen assortiment, deze is inclusief alle kosten voor implementatie, levering, verzending, retourzendingen, verpakking, overhead, overleg, managementrapportages, klanttevredenheidsonderzoeken en alle overige kosten.
4.2	De netto artikel(catalogus)prijzen voor producten die gedurende de Overeenkomst aan de catalogus worden toegevoegd, zijn marktconform en inclusief alle kosten voor implementatie, levering, verzending, retourzendingen, verpakking, overhead, overleg, managementrapportages, klanttevredenheidsonderzoeken en alle overige kosten en te zijn gerelateerd aan de omvang van de onderhavige opdracht.
4.3	Koper 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.
4.4	De Prijzen voor het overeengekomen assortiment zoals opgenomen in het Prijsinvoerformulier (bijlage 11) en de catalogusprijzen per artikel voor de nog toe te voegen artikelen in de catalogus zijn vast tot 31 december 2027. Indexeringsaanvragen kunnen slechts éénmaal per jaar, uitsluitend in de maand oktober, worden aangevraagd. Voor en na deze maand worden indexeringsverzoeken voor het eerstkomende jaar niet (meer) in behandeling genomen.

	<p>Indexeringsmomenten voor deze overeenkomst zijn: oktober 2027 (treedt in werking 1 januari 2028) oktober 2028 (treedt in werking 1 januari 2029) oktober 2029 (treedt in werking 1 januari 2030)</p> <p>De indexeringsaanvragen dienen te worden gericht aan het volgende e-mailadres: consumptievestiging@rvo.nl</p> <p>De bij de aanbesteding aangeboden prijzen 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.</p> <p>Middels onderstaande formule wordt het indexeringspercentage berekend.</p> $\text{INDEX\%} = \frac{(I_{mr} - I_{start})}{I_{start}} \times 100$ <p>De Leverancier 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 Koper. De aanvraag omvat een opgave van de oude versus de nieuwe prijzen en tarieven.</p> <p>Na ontvangst van de aanvraag bevestigt Koper aan Leverancier of de aanvraag is goedgekeurd. Na het vaststellen van de nieuwe prijzen, na indexering, zal Leverancier zorgen voor de nieuwe Prijzen voor het overeengekomen assortiment. De aanpassingen worden minimaal 2 werkdagen (i.v.m. inleestijd prijslijst in SAP ARIBA of enig ander systeem) voorafgaand aan de beoogde datum van herziening door Leverancier verspreid.</p>
--	---

5. Facturering en Betaling	
5.1	Facturering geschiedt per locatie direct na ontvangst bestelling op basis van de bij Inschrijving afgegeven Prijzen voor het overeengekomen assortiment.
5.2	De factuur bevat minimaal de volgende gegevens: naam van Koper, naam van de Besteller, bestel- en/ of leverdatum, afleverlocatie, bestelnummer, ordernummer, aantal en benaming van de geleverde zaken, netto stuksprijs en totaalprijs en eventuele betalingskorting en btw. Leverancier dient de gegevens zoals overeengekomen met Koper op de factuur te vermelden. Indien de gegevens niet of onvolledig zijn vermeld dan is Koper gerechtigd de betaling op te schorten totdat de volledige en correcte gegevens erop vermeld staan.
5.3	Facturering geschiedt vanaf 1 kantooradres met op elke factuur vermelding van de (wettelijk) vereiste gegevens waaronder het KvK nr. en het (IBAN) bankrekeningnummer van Leverancier.
5.4	Retourzendingen van bestellingen uit het overeengekomen assortiment worden door Opdrachtnemer verrekend d.m.v. een creditnota SAP Ariba of een vergelijkbaar bestel/facturatiesysteem.
5.5	Leverancier dient er rekening mee te houden dat, indien een onderzoek naar de juistheid van factureren door een externe accountants- of auditdienst wordt ingesteld, onrechtmatigheden die tijdens het onderzoek worden geconstateerd zullen worden verrekend. Kosten van het onderzoek door een externe accountants- of auditdienst zijn in dat geval volledig voor rekening van Leverancier.

6. SAP ARIBA, Implementatie en Acceptatietest

6.1	Leverancier biedt toegang tot een digitale punch-out omgeving welke is gekoppeld aan SAP ARIBA of een vergelijkbaar afroepsysteem, voor genoemde producten en bijbehorende dienstverlening. Bestellers bestellen rechtstreeks uit deze punch-out. De punch-out wordt samengesteld in overleg met Koper zonder additionele kosten; ook in de situatie van een nieuw bestelportaal.
6.2	In de digitale punch-out omgeving zijn alleen producten zichtbaar (of een selectie daarvan) die door bestelgemachtigden volgens de afspraken in de Overeenkomst af te roepen zijn.
6.3	Aanvullende producten die vallen onder de genoemde productgroepen dienen eenmalig toegevoegd te kunnen worden aan de punch-out.
6.4	Leverancier 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.
6.5	Leverancier is verantwoordelijk voor de implementatie aan haar zijde. Op verzoek van Koper kunnen wijzigingen in het implementatieplan en/of implementatie worden aangebracht die invloed hebben op het bestelproces. Hieronder valt in ieder geval het inzetten van extra expertise.
6.6	Leverancier is na de definitieve gunning van de aanbesteding, in overleg met de teams van Koper verantwoordelijk voor de implementatie en de uitrol van de Overeenkomst. De Leverancier stelt hiervoor voldoende personeel en inzet beschikbaar. De kosten van Leverancier die samenhangen met de implementatie zijn volledig voor rekening van de Leverancier. Na definitieve gunning dient uiterlijk per 1 augustus 2026 een werkend bestelsysteem met alle artikelen zijn gerealiseerd.
6.7	Leverancier zal Koper tussentijds informeren over de voortgang van de implementatie. De implementatie is afgerond voor 1 augustus 2026. Koper is per genoemde datum dan ook aangesloten op het gevraagde bestelsysteem.
6.8	Leverancier draagt zorg voor een succesvolle acceptatietest van en een correcte koppeling met SAP ARIBA of een vergelijkbaar afroepsysteem. Leverancier dient voor de ingangsdatum, 1 augustus 2026, met succes een acceptatietest te hebben afgerond met Koper (dit geldt voor SAP ARIBA of een vergelijkbaar afroepsysteem). Een succesvolle acceptatietest houdt in dat Leverancier en Koper hebben vastgesteld dat het gehele proces van bestellen tot en met factureren via de gevraagde systemen op de juiste wijze is verlopen.
6.9	Leverancier dient te garanderen dat aansluiting en het succesvol afronden van de acceptatietest tijdig en volledig verloopt.
6.10	De succesvolle afronding van de acceptatietest is onderdeel van de implementatieperiode.
6.11	Leverancier 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%. Het online webbased bestelsysteem (Digitale en webbased catalogi) is, ten behoeve van het doen van bestellingen door Koper, beschikbaar op alle dagen van 00.00 tot 24.00 uur (24/7). Geplande onderhoudswerkzaamheden van dit bestelsysteem door Leverancier worden uitsluitend buiten kantooruren uitgevoerd.
6.12	Naast het aanbieden van een digitale catalogus dient Leverancier ervoor te zorgen dat een volledige catalogus in PDF format en Excel format te verkrijgen is.
6.13	Ter verificatie van de kwaliteit van de aangeboden producten en de overeenstemming met hetgeen in de inschrijving is aangeboden en de gestelde eisen, is Koper gerechtigd om bij de voorlopig gegunde Inschrijver productsamples op te vragen. Deze verificatie vindt plaats binnen 1 week na bekendmaking van het voornemen tot gunning en wordt uitgevoerd op de locatie van de voorlopig gegunde Inschrijver.

7. Communicatie en rapportage

7.1	1 keer per jaar vindt strategisch overleg plaats tussen de Categoriemanager, de Strategisch Contractmanager Categorie Consumptieve Dienstverlening (hierna Strategisch Contractmanager), en Leverancier. Inhoud overleg:
-----	---

	<ul style="list-style-type: none"> - Vooruitblik middellange- en lange termijn; - Stand van zaken verduurzaming assortiment Klein Keukenmateriaal binnen de Rijksoverheid; - Innovaties; - Relevante ontwikkelingen binnen de Rijksoverheid en marktontwikkelingen; - Bespreken geconsolideerde management rapportage; - Escalaties vanuit tactisch overleg; - KPI's; - Contractexpiratie.
7.2	<p>2 keer per jaar, of vaker als Koper dit nodig acht, vindt tactisch overleg plaats tussen de Decentraal Contractmanager van Koper en Leverancier.</p> <p>Inhoud overleg:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vooruitblik middellange termijn; - Toegevoegde producten - Escalatie problemen bij Koper en/of structurele problemen; - Evaluatie managementrapportage; - Afstemming contractexpiratie; - Contractmutaties; - KPI's.
7.3	<p>Er vindt decentraal overleg plaats tussen Koper en Leverancier indien Koper dit nodig acht.</p> <p>Inhoud overleg:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vooruitblik korte en middellange termijn; - Stand van zaken standaardisatie Klein Keukenmateriaal; - Terugblik laatste periode; - Operationele acties; - Evaluatie managementgegevens; - Facturatie; - Klachten en complimenten.
7.4	<p>Leverancier heeft een leidende rol in het opleveren en analyseren van de managementgegevens en het rapporteren over de geleverde prestaties. Leverancier rapporteert over de voortgang van het contract, merkt bijzonderheden op en stelt verbeteringen voor.</p> <p>Met de Strategisch Contractmanager worden hierover nadere afspraken gemaakt. Binnen 2 weken na afloop van elk kwartaal levert Leverancier een digitale rapportage aan in een Excel bestand aan de Strategisch Contractmanager.</p> <p>De rapportage omvat;</p> <p>per locatie/per eenheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dashboard met behaalde resultaten op de vastgestelde KPI's (bijlage 2); - Het dashboard is gebaseerd op een bijgevoegd brondocument met: <ul style="list-style-type: none"> • Artikelnummer; • Artikelomschrijving; • Productcategorie; • Hoeveelheid besteld; • Het aantal stuks per verpakking (verkoopenheid); • Tarief per verkoopenheid; • Assortiment; • Datum besteld; • Datum geleverd; • Vermelding of dit binnen of buiten de afgesproken termijn viel; • Locatie van levering; • Besteller; • Duurzaamheidsniveau; • Ordernummer.

	<ul style="list-style-type: none"> - Een overzicht van het aantal aangemelde klachten per locatie, met omschrijving van de aard van de klacht en hoe de klacht is opgelost met vermelding van termijnen; - Een cumulatief van alle locaties met bovengenoemde vermeldingen. - Een overzicht van het assortiment, waarbij zichtbaar is wanneer het artikel toegevoegd of verwijderd is uit het assortiment.
7.5	Leverancier zal de Strategisch Contractmanager en Decentraal Contractmanager onmiddellijk informeren zodra zich structurele problemen voordoen die van invloed kunnen zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.
7.6	Leverancier garandeert een leveringsbetrouwbaarheid van minimaal 98%. Dat betekent dat 98% van alle leveringen 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 Koper is ontvangen is de KPI niet behaald. Leverancier dient na het eerstvolgende kwartaalgesprek een verbeterplan op te stellen, binnen 1 maand aan Koper aan te leveren en te effectueren.

8. Functionele en constructieve eisen assortiment

8.1	<p>Hard porselein: bestaat uit klei (kaolien), kwarts en veldspaat. De verhouding tussen de drie verschillende ingrediënten bedraagt 2:1:1. Hard porselein is gebakken bij een minimale temperatuur van circa 900°C en vervolgens afgebakken bij circa 1400°C. Het aangeboden hard porselein is wit en dient stapelbaar te zijn met het assortiment. Hiernaast heeft het hard porselein onderstaande eigenschappen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stootvast; - Krasvast; - Industrieel vaatwasser bestendig; - Glansbehoud; - Ovenbestendig; - Magnetronbestendig; - Geen vuil en vocht absorberen (zelfs niet bij beschadigingen).
8.2	Glaswerk: de kwaliteit van het glaswerk is conform Gilde serie van Royal Leerdam of gelijkwaardig. Het glaswerk is krasvast en vaatwasser bestendig. Het aangeboden glaswerk dient in voorkomend geval ook stapelbaar te zijn met het assortiment.
8.3	Bestek: het aangeboden bestek dient uitgevoerd te worden in de kwaliteit RVS 18/0 dan wel 18/10. Bestek in de kwaliteit RVS 18/10 is 3mm dik. Het bestek is krasvast en vaatwasser bestendig.
8.4	<p>Leverancier levert naast een standaard RVS bestek (eis 8.3, geschikt voor dagelijks gebruik) over minimaal drie aanvullende besteklijnen binnen het assortiment. De drie aanvullende besteklijnen dienen onderling duidelijk van elkaar te verschillen in vormgeving en uitstraling en elk te passen binnen één van de volgende stijlcategorieën:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Modern; - Klassiek; - Trendy (zwart/goud – mat uitgevoerd). <p>Voor voorbeelden van de gewenste stijl en uitstraling wordt verwezen naar bijlage 14 – Voorbeeld besteklijnen.</p>
8.5	Pannen, schalen, gastronorm bakken- en deksels, keukengerei, tafel- en serveerartikelen dienen, tenzij anders vermeld in bijlage 11 - Prijzenblad, geheel in RVS 18/10 kwaliteit uitgevoerd te zijn.
8.6	Pannen dienen naadloos te zijn gelast en dienen geschikt te zijn voor alle typen warmtebronnen waaronder gas, elektra, keramisch en inductie. De anti-aanbak pannen dienen voorzien te zijn van een PFAS-vrije anti-aanbaklaag.
8.7	De Marine maakt aan boord van schepen gebruik van servies (met logo). Voor de opslag en distributie van borden worden lowerators gebruikt met een doorsnede van 23,8 cm. Leverancier dient borden te leveren die geschikt zijn voor gebruik in deze lowerators. Zie ook Bijlage 11 – Prijzenblad, regels 18 t/m 21 en 41 t/m 45.

8.8	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.
8.9	Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat Leverancier een artikel heeft aangeboden dat niet aan de criteria voldoet, is Leverancier verplicht dit geleverde artikel te vervangen door een artikel dat voldoet aan de gestelde specificaties zoals vermeld in deze bijlage, en tegen de overeengekomen prijs bij Inschrijving.

9. Internationale Sociale Voorwaarden

10.1	Leverancier moet uiterlijk 3 maanden na startdatum van de opdracht een IMVO-beleid opstellen of aan Strategisch Contractmanager aantonen dat dit beleid reeds bestaat. In dit document omschrijft Leverancier 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 Leverancier de OESO-richtlijnen en de UNGPs onderschrijft. Bijlage 15 – Internationale Sociale Voorwaarden bevat een nadere toelichting op de eisen 10.1 tot en met 10.6
10.2	<p>Risicoanalyse productieketen</p> <p>Na gunning wordt in overleg met Leverancier een set producten samengesteld uit het assortiment waarvoor Leverancier uiterlijk 6 maanden na definitieve gunning een risicoanalyse dient aan te leveren aan Strategisch Contractmanager, ten aanzien van de gehele keten van het productieproces van de geselecteerde producten. Daarin neemt Leverancier het volgende op:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 Leverancier deze risico's veroorzaakt, daarbij betrokken, of gelieerd is; • een prioritering van deze risico's op basis van ernst en waarschijnlijkheid. Indien nodig, beziet Koper in overleg met relevante stakeholders welke +/- 3 risico's prioriteit moeten krijgen.
10.3	<p>Plan van aanpak mitigeren risico's</p> <p>Leverancier moet activiteiten die negatieve gevolgen veroorzaken op het gebied van mens en milieu, en/of aan zulke gevolgen bijdragen, aanpakken. Leverancier moet doelgerichte plannen hebben of opstellen om (mogelijke) negatieve gevolgen te stoppen, te voorkomen en/of te beperken.</p> <p>Uiterlijk 9 maanden na startdatum van de opdracht verstrekt Leverancier aan Strategisch Contractmanager een plan van aanpak om de risico's die in de risicoanalyse (stap 2, eis 10.2) zijn vermeld te voorkomen, verkleinen en/of weg te nemen. In het plan van aanpak neemt Leverancier in ieder geval het volgende op:</p> <ul style="list-style-type: none"> • een overzicht en beschrijving van de inspanning die Leverancier zal leveren om de risico's binnen de waardeketen(s) van de aan Koper geleverde producten en/of diensten te mitigeren (SMART); • een planning ten aanzien van de maatregelen die Leverancier zal leveren. <p>Het plan van aanpak moet inzichtelijk maken hoe de inspanningen volgens Leverancier leiden tot een concrete aanpak van de risico's die op basis van de risicoanalyse (stap 2, eis 10.2) geprioriteerd zijn. Als het niet mogelijk is om alle risico's aan te pakken, moet worden begonnen met de meest ernstige risico's. Leverancier maakt in dat geval inzichtelijk voor Koper waarom niet alle risico's aangepakt konden worden.</p>
10.4	<p>Jaarlijkse rapportage</p> <p>Leverancier monitort de praktische toepassing en effectiviteit van de maatregelen. Tijdens de contractperiode rapporteert Leverancier jaarlijks aan Strategisch Contractmanager over diens inzet ten aanzien van het naleven van het gepaste zorgvuldigheidsproces. Leverancier gebruikt de conclusies van de monitoring om deze</p>

	<p>processen te verbeteren.</p> <p>De rapportage aan Koper bevat in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> • een geüpdatete risicoanalyse (zoals beschreven onder stap 2, eis 10.2); • 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 stap 3, eis 10.3); • een beschrijving van de resultaten van de genomen maatregelen. <p>Indien niet alle onderdelen van de rapportage in het Nederlands of Engels worden opgesteld, moet er binnen de overeengekomen periode voor het aanleveren van de rapportage een samenvatting in een van deze twee talen beschikbaar worden gemaakt voor Strategisch Contractmanager. De rapportage wordt aan Koper verstrekt. Deze hoeft niet publiek gemaakt te worden.</p>
10.5	<p>Leverancier 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 Leverancier, zoals een (duurzaamheids-)jaarverslag. Leverancier kan de communicatie op diens website plaatsen of deze op een andere manier toegankelijk maken voor stakeholders. Leverancier moet deze communicatie minstens eenmaal per jaar ter beschikking stellen aan Koper.</p>
10.6	<p>Als Leverancier 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.</p>