

Bijlage 1: Programma van eisen

Door voor deze aanbesteding een inschrijving in te dienen, verklaart inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Algemeen	
Eis	Omschrijving
1.	<p><u>Wet- en regelgeving</u></p> <p>De producten, het (productie)proces en de levering van Opdrachtnemer voldoen aan alle van toepassing zijnde en geldende Europese- en Nederlandse normen en wettelijke regelgeving die van toepassing is op deze opdracht. Hieronder valt in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none">- vigerende wet- en regelgeving van de NVWA- 'Warenbesluit Bereiding en behandeling van levensmiddelen'- 'Warenwetbesluit Hygiëne van levensmiddelen'.- meest recente Besluit beheer verpakkingen en papieren karton: Opdrachtnemer zal geen gebruik maken van schadelijke componenten in drukinkt, lakken of kleurstoffen;- Hazard Analysis and Critical Control Points (HACCP) wetgeving en richtlijnen: Opdrachtnemer is bereid en in staat om Opdrachtgever (op verzoek) te voorzien van het op dat moment geldende HACCP-certificaat inclusief de certificaten van ingezette onderaannemers.

Bestellen	
Eis	Omschrijving
2.	<p><u>Assortimentsartikelen</u></p> <p>Het assortiment, basis maar ook het luxe-assortiment, dagvers en semi-vers en bestaat minimaal uit de volgende (sub)productgroepen):</p> <ul style="list-style-type: none">• Aardappelen• Groenten: van eigen bodem tot truffels, diverse soorten cressen. Daarbij belangrijk dat er per productgroep diverse soorten verkrijgbaar zijn i.v.m. bijvoorbeeld warenkennislessen, bijv. bloemkool ook Romanesco, paarse bloemkool enz.• Fruit: van eigen bodem tot exotische en specifieke soorten zoals lime fingers, Buddha's hand, kaffier-limoenen enz.• Patisserie producten horeca en (banket) bakkerij assortiment;• Vlees, kip, wild & gevogelte; verschillende en onderscheidende soorten bijv. van soepkip tot Label Rouge, Coquette en van duivenborstfilet tot marktklare Anjouduif.• Vleeswaren en kaas.• Zuivelproducten: zowel dierlijk als plantaardig een ruim assortiment. <p>Het assortiment Droge Kruideniers Waren (DKW) artikelen bestaat minimaal uit de volgende (sub)productgroepen:</p> <ul style="list-style-type: none">• broodbeleg;• dranken;• kruiden;• soepen, sauzen en bouillons;• suiker;• thee en toebehoren;• vetten en oliën. <p>Het assortiment diepvries bestaat minimaal uit de volgende (sub)productgroepen:</p> <ul style="list-style-type: none">• aardappelen en groenten;• snacks;• vlees en vis.

3.	<p><u>Non-food artikelen</u></p> <p>Opdrachtnemer rekent tot het assortiment ook een aantal zogenaamde non-food artikelen. Voor deze non-food artikelen geldt echter geen afnameverplichting, deze artikelen zijn optioneel te bestellen, denk hierbij aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • handgereedschappen; • huishoudelijke non-food producten; • koffiebekers; • professioneel keuken en bakkerij gereedschap; • reinigingsproducten zowel huishoudelijk als professioneel; • tissue producten.
4.	<p><u>Bestelling</u></p> <p>Het plaatsen en muteren van reguliere bestellingen bij Opdrachtnemer kan vijf dagen per week (van maandag t/m vrijdag). Afsproken leverdagen en bestelmomenten worden in een werkafsprakendocument vastgelegd. Bestellingen die gedaan zijn, kunnen nog voor 16.30 uur op de dag van bestelling geannuleerd worden.</p>
5.	<p><u>Tijdstip bestelling</u></p> <p>Bestellen van alle artikelgroepen door medewerkers van Opdrachtgever is mogelijk tot 22.00 uur. Met uitzondering van vers brood dat tot uiterlijk 14.00 uur door (medewerkers van) Opdrachtgever bij Opdrachtnemer kan worden besteld.</p>
6.	<p><u>Spoedbestelling</u></p> <p>Bestelmomenten die kunnen leiden tot een spoedbestelling zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • spoedaanvraag; • vergeten te bestellen; • gebreken in de levering. <p>Opdrachtnemer dient binnen de afgesproken tijden te kunnen leveren als één van bovenstaande situaties zich voordoet. Eventuele spoedbestellingen door gebreken worden zonder meerkosten geleverd. Spoedbestellingen dienen via de webshop, e-mail danwel telefonisch te worden geplaatst door Opdrachtgever bij Opdrachtnemer.</p>
7.	<p><u>Webshop</u></p> <p>Opdrachtnemer stelt een webshop beschikbaar in een aparte en beveiligde internetomgeving. Alle prijzen zijn inclusief btw en met vermelding van het geldende kortingspercentage. Zowel de consumentenprijs(brutoprijs) als de prijs met aftrek van de korting(nettoprijs) dienen inzichtelijk te zijn net als productinfo en allergeneninfo. De webshop is 24/7 (met uitzondering van onderhoud en updates) beschikbaar. Opdrachtnemer heeft een chatfunctie tijdens kantooruren (07.30 tot 17:00 uur) en de webshop beschikt over een zoekfunctie. Bij gepland onderhoud dan wel wijzigingen aan de webshop dient Opdrachtgever minimaal twee (2) werkdagen van tevoren hierover geïnformeerd te worden. Gepland onderhoud vindt zo veel mogelijk buiten kantoor tijden plaats.</p>
8.	<p><u>Webshop studenten</u></p> <p>Opdrachtnemer biedt door middel van een demo account studenten toegang tot de catalogus, waarbij minimaal vijf studenten gelijktijdig kunnen inloggen. Op verzoek van Opdrachtgever kan dit aantal kosteloos worden uitgebreid. Studenten kunnen wel bestellingen klaarzetten, maar geen bestellingen plaatsen.</p>
9.	<p><u>Handleiding webshop</u></p> <p>Opdrachtnemer stelt een (digitale) handleiding van de webshop beschikbaar. In de handleiding staat in ieder geval beschreven hoe de besteller kan inloggen, artikelen kan selecteren om te bestellen, bestellingen kan verzenden en gegevens kan opvragen en printen.</p>
10.	<p><u>Inloggegevens</u></p> <p>Opdrachtgever krijgt meerdere inlogcodes/subaccounts, dit wordt ingesteld om per opleiding te kunnen bestellen. Bestellingen kunnen alleen door vooraf geautoriseerde personen geplaatst worden. Na het afronden van de bestelling ontvangt de besteller een bevestiging per mail. Tevens moet het mogelijk zijn om specifieke informatie van de Opdrachtgever (zoals bijv. kostenplaatsnummer) op te nemen in de bestelling.</p>
11.	<p><u>Inzicht in bestellingen</u></p> <p>Per geautoriseerde gebruiker is het mogelijk om inzicht te krijgen in eigen eerder geplaatste bestellingen</p>

	(informatie over historie). Het is mogelijk managementinformatie (per subaccount etc.) inzichtelijk op te vragen via de webshop.
--	--

Leveringen	
Eis	Omschrijving
12.	<p><u>Logistieke proces</u></p> <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gehele logistieke proces vanaf het afleveren van de goederen op het betreffende afleveradres/locatie tot en met het ophalen van de emballages (kratten, rolcontainers e.d.).</p>
13.	<p><u>Verzending</u></p> <p>Levering is franco.</p>
14.	<p><u>Verpakking</u></p> <p>Leveringen worden per bestelling verpakt. Indien bestellingen op één (1) afleveradres geleverd moeten worden, dan kunnen de bestellingen in één (1) omverpakking worden verstuurd. Op de verpakking dient duidelijk de door Opdrachtgever opgegeven kenmerken aangebracht te worden welke besteller en welke opleiding het betreft. Bij iedere levering is een pakbon (conform bestelling) toegevoegd waarop de geleverde artikelen staan vermeld.</p>
15.	<p><u>Aflevering</u></p> <p>Bestellingen worden kosteloos afgeleverd op schooldagen (maandag t/m vrijdag, met uitzondering van feestdagen). De daadwerkelijke afleverdagen worden afgestemd met de lokale vertegenwoordiger van de locatie. Opdrachtnemer is in staat om vijf dagen per week af te kunnen leveren op het aangegeven adres (met uitzondering van feestdagen).</p>
16.	<p><u>Afleverlocatie</u></p> <p>Opdrachtnemer dient bestellingen tot op de afdeling te leveren, waarbij geldt de gekoelde producten tot in de diepvries en/of koelkast. Leveringen hebben pas plaatsgevonden als de daarvoor aangewezen medewerker(s) van Opdrachtgever voor de ontvangst hebben getekend. Ook dienen bestellingen op locaties elders te worden geleverd onder de overeengekomen afspraken, dit geldt onder andere voor de hybride onderwijsactiviteiten.</p>
17.	<p><u>Levertijdstermijn</u></p> <p>De bloktijden (tijdsetting waarin de levering plaatsvindt) zijn tussen 07:30 uur en 08:00 uur.</p>
18.	<p><u>Normen aflevering</u></p> <p>Voedingsmiddelen worden bij de locaties afgeleverd in overeenstemming met onderstaande eisen uit de hygiëncode:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ongeschonden verpakkingen; • juiste houdbaarheidsdatum; • juiste hoeveelheid en verpakkingseenheid; • juiste temperatuur van gekoelde versproducten en diepvriesproducten; • versheid van de producten. <p>Producten die niet aan deze norm voldoen worden niet geaccepteerd.</p>
19.	<p><u>Niet voorradig/te leveren product en alternatieven</u></p> <p>Opdrachtnemer levert producten/artikelen in de gewenste verpakking en hoeveelheden. Als een product/artikel tijdelijk niet voorradig/te leveren is, dan zal Opdrachtnemer een alternatief aan Opdrachtgever aanbieden dat acceptabel is voor Opdrachtgever (zowel kwalitatief als qua prijs). Mocht een product/artikel uit het kernassortiment van Opdrachtgever definitief niet meer door Opdrachtnemer geleverd kunnen worden – omdat dit product/artikel niet meer in het assortiment van (een toeleverancier van) Opdrachtnemer beschikbaar en/of opgenomen is – dan is het Opdrachtnemer toegestaan om een alternatief product/artikel aan te bieden. Echter de prijs van het alternatieve product/artikel mag nimmer hoger zijn dan de prijs van het originele product/artikel. Mocht de prijs van het alternatief hoger zijn, dan dient Opdrachtnemer de prijs van het oorspronkelijke artikel bij Opdrachtgever in rekening te brengen. Bij afwijkingen wordt Opdrachtgever binnen 24 uur, nadat de bestelling is geplaatst, geïnformeerd. Opdrachtnemer stelt gelijktijdig alternatieven of oplossingen voor. Opdrachtnemer neemt geen besluit over de oplossing voor het niet voorradige/te leveren product, zonder overleg met en toestemming van Opdrachtgever.</p>

	Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever minimaal één (1) maand van tevoren op de hoogte van het in- of productie nemen van producten en stelt daarbij een passend alternatief voor. Als het product gedurende de overeenkomst (inclusief eventuele verlengingen) uit productie gaat, biedt Opdrachtnemer een vervangend product aan tegen dezelfde nettoprijs, dat minimaal aan alle eisen en eventuele wensen voldoet zoals omschreven in dit Programma van Eisen.
20.	<p><u>Nalevering bij manco of gebrek</u></p> <p>Producten die niet voldoen aan de gestelde eisen en/of bestelling(en) dienen dezelfde dag - nadat de melding door Opdrachtgever is gedaan - te worden nageleverd. Dit geldt ook voor de door Opdrachtnemer vergeten te leveren producten op de orderlijst. Manco's dienen binnen vier (4) uur door Opdrachtnemer opgelost en afgeleverd te worden op de locatie van Opdrachtgever. Bij gebreken in de levering van een of meerdere producten dient Opdrachtnemer binnen twee (2) uur (een) nieuw(e) en/of vervangend(e) product(en) na te leveren, indien de oorzaak voor het gebrek is toe te schrijven aan Opdrachtnemer.</p> <p>Op de locatie moet Opdrachtnemer of zijn personeel altijd controleren of dat alle producten die besteld zijn ook daadwerkelijk geleverd zijn. Dit eventueel aangevuld met een (steekproefsgewijze) HACCP-controle. Als Opdrachtgever constateert dat er een manco is wordt contact opgenomen met de klantenservice van Opdrachtnemer dan kan er na overleg nageleverd worden.</p>

Retouren	
Eis	Omschrijving
21.	<p><u>Retouren</u></p> <p>Retourgoederen worden genoteerd, meegenomen en gecrediteerd door Opdrachtnemer. Wanneer het openmaken van een verpakking redelijkerwijs niet voorkomen had kunnen worden, kan de zending als zodanig retour gezonden worden, alleen na overleg tussen Opdrachtnemer en de besteller van Opdrachtgever.</p>
22.	<p><u>Gebruik rolcontainers en pallets</u></p> <p>Opdrachtnemer zorgt er bij gebruik van rolcontainers en pallets voor dat de belading voldoet aan geldende, vigerende arbowetgeving zijn. Dit betekent dat per container/krat de belading dusdanig is dat er sprake is van hanteerbare hoeveelheden. Er mogen alleen pallets worden gebruikt die hergebruikt kunnen worden, het gebruik van wegwerppallets is niet toegestaan. Pallets dienen te voldoen aan de "Euro pallet" standaarden. De goederen op de pallets dienen zich binnen de contouren van het grondoppervlak van de pallets te bevinden. Goederen worden op de pallet niet hoger gestapeld dan 1,10 meter.</p>
23.	<p><u>Te veel producten</u></p> <p>Opdrachtnemer is bereid en in staat om te veel aan specifieke producten voor gelegenheden, die ongeopend zijn, bij de eerstvolgende levering retour mee te nemen. Deze artikelen dienen op een separate factuur te worden gecrediteerd.</p>
24.	<p><u>Foutieve/beschadigde producten</u></p> <p>Opdrachtnemer draagt zorg voor het retour nemen van onjuist geleverde of beschadigde artikelen wanneer daarvan op dezelfde werkdag door Opdrachtgever melding is gemaakt bij Opdrachtnemer. Uitzondering hierop vormt een gebrek dat redelijkerwijs niet op dezelfde werkdag is te constateren. De onjuist geleverde of beschadigde artikelen worden door Opdrachtnemer, in overleg, binnen de overeengekomen tijd na melding retourgenomen. Deze artikelen dienen op een separate factuur te worden gecrediteerd. De handeling- en/of transportkosten voor onjuist, te laat en/of manco geleverde artikelen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.</p>
25.	<p><u>Emballage</u></p> <p>Opdrachtnemer rekent statiegeld op emballage goederen die vallen onder de regeling van Centraal Bureau Levensmiddelenhandel (CBL). Het betreft emballage goederen die 'vrij inwisselbaar' zijn in heel Nederland (voorbeeld: petflessen, krat bier, limonadeflessen, blikjes, etc.). Het statiegeld wordt, indien van toepassing, automatisch belast op geleverde producten. Bij het retour nemen van de lege emballage wordt het statiegeld gecrediteerd, middels een maandfactuur (met vermelding welke opleiding het betreft).</p> <p>De geleverde emballage wordt altijd automatisch op de pakbon vermeld. Voor de retouremballage schrijft de chauffeur een retourbon uit. Opdrachtnemer is bereid en in staat om de lege emballage en rolcontainers per levering (kosteloos) retour te nemen. Het aantal geleverde en aantal ingenomen kratten dienen te worden</p>

	vermeld op de pakbon.
26.	<p><u>Recall procedure</u></p> <p>Als een producent een product vanwege kwaliteits- of veiligheidsproblemen terugroept, is er sprake van een recall. Afspraken over de procedure rondom recalls worden tussen partijen besproken. De werkwijze van Opdrachtnemer omvat minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Producent maakt melding van een recall bij de Opdrachtnemer. • Opdrachtnemer informeert interne betrokkenen en zet vervolgens acties uit. • Opdrachtnemer informeert de afdeling (bestellers, verantwoordelijken en contractmanager). • Opdrachtnemer overlegt met de producent of de producten worden vernietigd of dat deze teruggestuurd moeten worden naar de producent. Er vindt verrekening plaats met Opdrachtgever op basis van het aantal geretourneerde/ vernietigde producten.

Kwaliteit	
Eis	Omschrijving
27.	<p><u>Kwaliteit</u></p> <p>Opdrachtnemer is in staat en bereid om Opdrachtgever een constante kwaliteit te garanderen van (dag)versproducten. Daar waar de kwaliteit van de (dag)versproducten van Opdrachtnemer niet overeenkomt met de verwachtingen van Opdrachtgever, vindt er overleg plaats met Opdrachtnemer, waarna alternatieve oplossingen worden besproken en geboden.</p>
28.	<p><u>Biologische certificering</u></p> <p>Opdrachtnemer is in staat en bereid om gecertificeerde biologische producten te leveren.</p>
29.	<p><u>Halal-verklaring</u></p> <p>Opdrachtnemer is in staat en bereid om, op verzoek van Opdrachtgever, voor rundvlees en lamsproducten een officiële Halal-verklaring af te geven, of dit te vermelden in de webshop.</p>
30.	<p><u>Logger</u></p> <p>Gekoelde producten worden voorzien van een (digitale) lijst van logger van de koelwagen om zo de veiligheid van het vervoer van het product te kunnen garanderen/controleren.</p>
31.	<p><u>Tenminste houdbaar tot (THT) en te gebruiken tot (TGT)</u></p> <p>De verpakkingen zijn voorzien van de houdbaarheidsdata THT-datum of een TGT-datum. Voor alle producten geldt dat deze mogen worden gebruikt, verwerkt of gegeven tot de aangegeven datum.</p>
32.	<p><u>Houdbaarheidstermijnen</u></p> <p>Opdrachtnemer conformeert zich aan de minimale wettelijke houdbaarheidstermijnen per product. Afspraken ten aanzien van houdbaarheid en temperatuur worden vastgelegd in een af te sluiten SLA. Opdrachtnemer doet hierin een voorstel. De volgende houdbaarheidstermijnen (na levering) kunnen door Opdrachtnemer worden gegarandeerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aardappelen, groente en fruit - 3 dagen; • boter – 2 weken; • brood en banket – 2 dagen; • dag- en koelvers – 3 dagen; • diepvriesproducten – 6 weken; • droge kruidenierswaren – 6 maanden; • eieren – 10 dagen; • koelvers convenience – 6 dagen; • lang houdbare zuivel - 6 weken; • melk en melkproducten- 5 dagen; • verse vis en visproducten – 3 dagen; • vleeswaren en kaas verpakt – 7 dagen; • wild, gevogelte, kip, vlees, vleesproducten – 3 dagen.
33.	<p><u>Milieukeur</u></p> <p>Opdrachtnemer is bereid en in staat om desgewenst een lijst samen te stellen van producten die voldoen aan de criteria van het Milieukeur. Het staat voor productie waarbij weinig bestrijdingsmiddelen en kunstmest worden gebruikt. Er wordt zuinig omgegaan met energie en er is aandacht voor dierenwelzijn.</p>

34.	<u>Kringloop symbool</u> Opdrachtnemer zorgt dat kunststofverpakkingen altijd zijn voorzien van het kringloop symbool.
35.	<u>Productie- en laboratoriumcontroles</u> Opdrachtnemer is bereid en in staat om volledige inzage te geven in de resultaten van eventuele productie- en/of laboratoriumcontroles, op verzoek van Opdrachtgever.
36.	<u>Steekproefsgewijs controles</u> Opdrachtnemer is bereid en in staat om steekproefsgewijs controles te laten uitvoeren op het gereede producten en/of de samenstellende delen door een daartoe gecertificeerd STER laboratorium/bedrijf (een laboratorium met een STERLAB-certificaat).
37.	<u>Hygiënecode</u> Opdrachtnemer is bereid en in staat om op basis van de geldende hygiënecode met Opdrachtgever nadere, specifieke afspraken te maken (bijv. over kiemgetallen van geleverde producten).
38.	<u>Vers componenten</u> Opdrachtnemer is bereid en in staat om alle vers componenten te voorzien van een (geldend) artikelnummer, naam c.q. omschrijving van het artikel en de declaratie, inclusief de kwaliteitsaanduiding (Klasse I-II) of vetklasse(V1-V5).
39.	<u>Temperatuurverloop</u> Opdrachtnemer is bereid en in staat om, op aanvraag en indien daar aanleiding toe is, te rapporteren over het temperatuurverloop tijdens het logistieke proces. Tijdens alle procesgangen wordt de temperatuur gelogd en beheerst. Het aanleveren van dergelijke informatie is niet kostprijs verhogend.

Financieel	
Eis	Omschrijving
40.	<u>Prijsstelling</u> De prijs die van toepassing is op een product volgt uit de door Opdrachtnemer aangeboden prijs in het Prijzenblad (voor zover een product daarin is uitgevraagd).
41.	<u>Concurrerende prijsverschillen</u> Opdrachtnemer kan van de assortimentsartikelen meerdere producten (merken) en kwaliteiten met bijbehorende concurrerende prijsverschillen aanbieden, per artikelgroep bestaande uit: <ul style="list-style-type: none"> • A-Merken (hoge naamsbekendheid, goede reputatie en is toonaangevend qua prijs en kwaliteit van het specifieke goed). • Huis- of B-merken.
42.	<u>Geen afnamegarantie</u> Het prijzenblad is gebaseerd op de huidige aantallen van Opdrachtgever. De genoemde aantallen zijn geen afnamegarantie. De afgesproken condities voortkomend uit deze aanbesteding worden niet aangepast bij afname wijzigingen.
43.	<u>Geen minimale orderwaarde en toeslagen</u> Opdrachtnemer hanteert geen drempelbedragen (zoals een minimale orderwaarde/-grootte) en daarbij behorende toeslagen (zoals verpakkingskosten).
44.	<u>Prijsstelling</u> Alle door Opdrachtnemer aangeboden kortingen op de assortimentsgroepen, prijzen en overige kosten zijn vermeld in euro's, inclusief btw en gespecificeerd zoals gevraagd in het programma van eisen en het prijzenblad.
45.	<u>Prijsvastheid kernassortiment en overige assortiment</u> Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever een marktconforme prijs. Dit houdt in dat de Opdrachtnemer over de gehele afname een marktconform prijsaanbod garandeert. Voor het kernassortiment gelden vaste kwartaalprijzen, voor het overige assortiment mogen de prijzen maandelijks fluctueren. Halfjaarlijks wordt het kernassortiment opnieuw geijkt om op circa 80% van de afname omzet te komen. Voor het nieuw geijkte kernassortiment gelden wederom vaste kwartaalprijzen. Minimaal één (1) keer per jaar heeft Opdrachtgever de mogelijkheid en het recht om een door Opdrachtgever aangewezen onafhankelijke partij een benchmark te laten uitvoeren op veel uitgevraagde producten bij Opdrachtgever en/of op verschillende productgroepen, om te komen tot een representatief vergelijk. Mocht

	blijken dat een of meerdere producten elders goedkoper zijn dan stelt Opdrachtnemer - na overleg met en instemming van Opdrachtgever - zijn prijs bij tot het niveau van het goedkopere alternatief zodat het prijsverschil wordt gecompenseerd.
46.	<p><u>Facturatie</u></p> <p>Opdrachtnemer factureert per week op één factuur en maakt op de factuur elke bestelling apart inzichtelijk en geeft hierbij de besteller aan. Daarnaast wil Opdrachtgever de volgende gegevens op de factuur hebben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • NAW-Opdrachtgever; • NAW-leverancier, incl. telefoon, e-mail en website; • factuurdatum; • factuurnummer, oplopend en uniek; • PO-nummer (aanlevering door besteller/Opdrachtgever van Opdrachtgever); • btw-nummer, als het een intracommunautaire levering is dient ook Opdrachtgever btw-nummer vermeld te worden; • KvK-nummer; • IBAN-leverancier en BIC code van de desbetreffende bank; • betalingscondities conform standaard/contract/order; • omschrijving van de geleverde goederen en/of diensten, met hoeveelheden en prijzen; • kostenplaats/afleverlocatie • totaal exclusief btw in euro's; • totaal btw-bedrag in euro's; • totaal te betalen bedrag in euro's (inclusief btw). <p>Opdrachtnemer factureert vanuit één (1) bedrijf, vanuit één (1) bankrekeningnummer. Tevens factureert Opdrachtnemer conform de geldende eisen van de Belastingdienst.</p>
47.	<p><u>Factuurgegevens</u></p> <p>Opdrachtnemer factureert digitaal (in PDF en XML) naar onderstaand e-mailadres: inkoopfacturen@graafschapcollege.nl</p> <p>Alle facturen maken duidelijk inzichtelijk om welke orde het gaat.</p>
48.	<p><u>Koppeling</u></p> <p>Opdrachtnemer dient een koppeling te realiseren met het inkoopstelsel van Opdrachtgever (in de huidige situatie is dit SpendCloud), ten behoeve van ten minste de volgende handelingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plaatsen van bestellingen c.q. bestellen van producten/artikelen; • Mogelijkheid tot kostprijsberekeningen. <p>Het bestelsysteem van Opdrachtgever wordt gebruikt als bestelportal. Opdrachtnemer dient een OCI-koppeling te maken tussen het systeem van Opdrachtgever en de bestelomgeving van Opdrachtnemer. Eventuele kosten die hiermee gemoeid zijn, zijn voor Opdrachtnemer. Voor meer informatie https://oci-docs.spend.cloud/</p>

Personeelseisen	
Eis	Omschrijving
49.	<p><u>Bedrijfskleding</u></p> <p>De medewerkers van Opdrachtnemer zijn representatief, zij dragen op de locaties van Opdrachtgever verplicht werkkleding en dichte schoenen. Alle bedrijfskleding wordt verstrekt door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat alle medewerkers dagelijks schone bedrijfskleding dragen. De verstrekte werkkleding dient herkenbaar te zijn voor Opdrachtgever. Bij het bereiden van etenswaren dient het haar vast of afgeschermd (bijvoorbeeld in een haarnetje of muts) te zijn.</p>
50.	<p><u>Nederlandse taal</u></p> <p>Alle medewerkers van Opdrachtnemer en diens onderaannemers die in contact (kunnen) komen met medewerkers van Opdrachtgever dienen zich duidelijk en verstaanbaar te kunnen uitdrukken in het Nederlands. Alle communicatie verloopt en documentatie is beschikbaar in de Nederlandse taal.</p>
51.	<p><u>Bezwaarlijk gedrag</u></p> <p>Bij ernstige bezwaren van Opdrachtgever ten aanzien van het gedrag van een medewerker van Opdrachtnemer zal Opdrachtnemer, na schriftelijk en gemotiveerd verzoek, binnen één (1) werkdag voor</p>

	<p>vervanging zorgdragen. Indien daar naar het oordeel van Opdrachtgever aanleiding voor is, kan Opdrachtgever een medewerker van Opdrachtnemer de toegang tot de locatie weigeren, in welk geval Opdrachtnemer verplicht is onverwijld een vervanger te sturen.</p>
--	--

Communicatie eisen	
Eis	Omschrijving
52.	<p><u>Vaste contactpersonen</u></p> <p>Opdrachtnemer stelt voor Opdrachtgever vaste contactpersonen beschikbaar op het gebied van accountmanagement, kennisdeling, facturatie en planning. De hiervoor genoemde rollen mogen eventueel door één (1) persoon ingevuld worden. Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de contactpersoon van Opdrachtnemer dient Opdrachtnemer te zorgen voor een passende vervanger/nieuwe contactpersoon.</p>
53.	<p><u>Servicepunt</u></p> <p>Opdrachtnemer beschikt over een servicepunt voor het door Opdrachtgever kunnen verkrijgen van inlichtingen, het stellen van vragen en het sturen van klachten. Dit servicepunt dient op werkdagen tijdens kantooruren (07.30 uur tot 17.00 uur) telefonisch, per Whats app en per e-mail bereikbaar te zijn. Klachten met betrekking tot geleverde zaken dienen te worden afgehandeld door een serviceorganisatie van Opdrachtnemer of namens Opdrachtnemer in stand te houden serviceorganisatie.</p>
54.	<p><u>Klachtenafhandeling</u></p> <p>Opdrachtgever krijgt in de gevallen voor 12.00 uur gemeld, dezelfde dag voor 15.30 uur een inhoudelijke reactie met indien nodig een concrete termijn waarbinnen de vraag/het probleem is opgelost. Opdrachtnemer garandeert dat klachten en/of gebreken, van welke aard ook, binnen één (1) werkdagen worden verholpen. Indien deze termijn, gelet op de aard van de klacht, dan wel het gebrek niet reëel is, dient Opdrachtnemer per ommegaande Opdrachtgever op de hoogte te brengen en te communiceren op welk wijze en welke termijn hij de klacht, dan wel het gebrek gaat oplossen.</p>
55.	<p><u>Kritieke Prestatie Indicatoren</u></p> <p>Als een of meerdere onderstaande KPI's niet door Opdrachtnemer zijn behaald, dan stelt Opdrachtnemer binnen twee (2) weken een verbeterplan op. Als Opdrachtgever akkoord is met dit plan wordt het binnen twee (2) weken uitgevoerd. In het plan staat aangegeven wanneer de beschreven resultaten behaald zijn. Wanneer het resultaat niet behaald wordt, heeft Opdrachtgever het recht om de overeenkomst te beëindigen of opnieuw uit te vragen; dit als Opdrachtnemer niet aan de overeengekomen (KPI's) uit de SLA voldoet.</p>
56.	<p><u>Halfjaarlijkse rapportage</u></p> <p>Opdrachtgever en Opdrachtnemer voeren minimaal elk halfjaar een centraal (inkoop) en decentraal (locatie) voortgangsoverleg met betrekking tot de uitvoering van de dienstverlening. Indien noodzakelijk – bijvoorbeeld bij calamiteiten – dient Opdrachtnemer bereid en in staat te zijn om eerder voortgangsoverleg met Opdrachtgever te voeren. Ter voorbereiding op dit overleg levert Opdrachtnemer een rapportage aan. In deze rapportage dient Opdrachtnemer minimaal inzichtelijk te maken: verbruiksoverzicht van omzet, per productgroep (op NZI-code), per product, per maand en cumulatief, dit per locatie. Geautoriseerde gebruikers kunnen deze gegevens zelf inzien, dit op elk gewenst tijdstip (via website of bestelsysteem).</p> <p>De rapportages dienen binnen veertien (14) werkdagen nadat het nieuwe kwartaal is ingegaan, te worden aangeleverd en dient tenminste de volgende informatie te bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aantal bestellingen en de gemiddelde ordergrootte met daarin een splitsing van de bestellingen via het inkoopstelsel en 'losse' bestellingen per klantnummer (buiten het inkoopstelsel om); • kwaliteit van producten • aantal klachten (inclusief de afhandeling daarvan); • aantal manco's; • aantal retour zendingen; • geleverde alternatieven; • gerealiseerde (gefactureerde) omzet en afzet (in geld en aantallen) op artikelen en op artikelgroep per klantnummer; • leverbetrouwbaarheid op order- en regel niveau; • marktconformiteitstoets.

Kritische Prestatie Indicatoren

KPI: voldoen aan toezeggingen en eisen

- De mate waarin wordt voldaan aan de eisen en toezeggingen in antwoorden op de open vragen van de inschrijving:
- Leveringsbetrouwbaarheid is 95% per maand. Onder leveringsbetrouwbaarheid wordt verstaan levering van alle bestelde producten of het standaard alternatief tijdens het gewenste levermoment of binnen 2 uur nadien.
- Leveringen komen voor minimaal 99% overeen met het aantal orderregels.
- Levertijdigheid (levering binnen het tijdvenster) in minimaal 99,5% van de leveringen.
- Nalevering van door opdrachtgever geconstateerde manco's of breuk vindt in 95% van de gevallen plaats zoals geëist.

KPI: Tevredenheid

- Tevredenheid over de contactpersonen van opdrachtnemer voor opdrachtgever, norm: minimaal een 7 op een schaal van 1 tot 10 op basis van in ieder geval:
 - Communicatie
 - Reactiesnelheid
 - Klantvriendelijkheid
 - Bereidheid om mee te denken

Monitoring KPI's

De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont aan dat bovenstaande KPI's behaald zijn met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie. Opdrachtnemer levert bij start van de overeenkomst aan opdrachtgever een plan van aanpak over de wijze van monitoren, de wijze van rapporteren, beheersmaatregelen en mogelijke verbetermaatregelen. Opdrachtgever bepaalt of deze aanpak voldoet. Als dit niet zo is, dan past opdrachtnemer zijn aanpak aan.