

Bijlage 1 Programma van eisen

Eis	Algemeen
1.1	Contractant houdt zich bij de uitvoering van de Opdracht aan alle geldende wet- en regelgeving. Denk hierbij onder andere, maar niet uitsluitend, aan HACCP, hygiënecodes, productaansprakelijkheid, kwaliteit, AVG, veiligheid, overheidsvoorschriften, arbeidsomstandigheden en milieu. Eventuele schade die volgt uit het niet naleven van wet- en regelgeving vergoedt Contractant aan Opdrachtgever.
1.2	Alle producten zijn voorzien van opschriften in de Nederlandse taal.

Eis	Assortiment
2.1	Contractant kan het volledige kernassortiment leveren conform Invulformulier 2 Prijzenblad.
2.2	<p>Naast het kernassortiment (zie Eis 2.1) kan Contractant een breed restassortiment leveren. Daartoe behoren in ieder geval, maar niet uitsluitend, artikelen in de volgende productcategorieën (incl. CPV-code):</p> <ul style="list-style-type: none"> • 03142500-3 Eieren; • 15110000-2 Vlees; • 15200000-0 Toeberede en geconserveerde vis; • 15300000-1 Groenten, fruit en aanverwante producten; • 15400000-2 Dierlijke of plantaardige oliën en vetten; • 15500000-3 Zuivelproducten; • 15600000-4 Graanmalerijproducten, zetmeel en zetmeelproducten; • 15810000-9 Broodproducten, vers gebak en cake; • 15820000-2 Beschuit en koekjes; houdbaar gebak en cakes; • 15830000-5 Suiker en aanverwante producten; • 15840000-8 Cacao; chocolade en suikerwerk; • 15850000-1 Pastaproducten; • 15860000-4 Koffie, thee en aanverwante producten; • 15870000-7 Specerijen en kruiden; • 15890000-3 Diverse voedingsmiddelen en droge waren; • 15960000-5 Moutbier; • 15980000-1 Niet-alcoholische dranken. • 39222000-4 Cateringbenodigdheden
2.3	Als het niet mogelijk is om een aangeboden artikel tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst te leveren, neemt Contractant contact op met Opdrachtgever om een gelijkwaardig alternatief aan te bieden. Dit product moet kwalitatief tenminste gelijkwaardig zijn aan het te vervangen artikel, zonder meerkosten. Opdrachtgever beoordeelt of het artikel kwalitatief gelijkwaardig is aan de hand van onderbouwing van Contractant. De onderbouwing gaat,

	minimaal, in op smaak en gezondheidswaarde. Goedgekeurde wijzigingen bevestigt Contractant digitaal.
2.4	De te leveren producten zijn na binnenkomst minimaal houdbaar tot het onderstaand aantal dagen na levering: <ul style="list-style-type: none"> • 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	Kaas en vleeswaren zijn vacuüm verpakt.
2.6	Contractant geeft in de webshop per product, gedetailleerde actuele productinformatie aan Opdrachtgever waarbij o.a. allergeneninfo belangrijk is.
2.7	Voor uitlopende artikelen biedt Contractant een gelijkwaardig alternatief aan. Opdrachtgever beoordeelt of het artikel kwalitatief gelijkwaardig is aan de hand van onderbouwing van Contractant. De onderbouwing gaat, minimaal, in op prijs, smaak en gezondheidswaarde. Contractant maakt dit inzichtelijk in de bestelportal van Contractant.

Eis	Bestelportal
3.1	Contractant garandeert kosteloze ondersteuning van alle bestelvormen (telefoon, e-mail, bestelportal). Opdrachtgever dient bestellingen voornamelijk via de bestelportal van Contractant in.
3.2	Contractant richt voor elke entiteit van Opdrachtgever een eigen bestelportal in met een eigen gebruikersnaam en wachtwoord.
3.3	De bestelportal (webapplicatie) is duidelijk en overzichtelijk en toont in ieder geval per artikel: <ul style="list-style-type: none"> • Verpakkingseenheid • Foto van het artikel • Bruto- en nettoprijs excl. btw • Levertijd • Omschrijving • Gedetailleerde actuele productinformatie • Allergeneninformatie • Artikelnummer
3.4	De bestelportal biedt een functie met betrekking tot het zoeken van artikelen.

3.5	In de bestelportal van Contractant heeft elke entiteit van de Opdrachtgever een eigen kernassortiment waarbij prijzen exclusief BTW zichtbaar zijn. Dit kernassortiment komt overeen met hetgeen is ingediend bij de inschrijving. Het is mogelijk om gedurende de opdracht het kernassortiment uit te breiden met vergelijkbare producten of te wijzigen.
3.6	In de bestelportal is het totale assortiment van Contractant zichtbaar, maar er is tevens de mogelijkheid tot weergave van "deelassortimenten" (bijvoorbeeld uitsluitend artikelen van het kernassortiment) of tot uitsluiting van bepaalde artikelen.
3.7	De bestelportal is minimaal tijdens kantooruren (08.00 – 17.00 uur CET) continu bereikbaar en bruikbaar.
3.8	Bestellingen mogen alleen worden geplaatst door vooraf gespecificeerde medewerkers van Opdrachtgever, die doormiddel van een gebruikersnaam en wachtwoord toegang hebben tot de bestelportal.
3.9	De bestellers krijgen kosteloos een training in en een uitgebreide handleiding over de wijze van het plaatsen van bestellingen via en werking van de webapplicatie.
3.10	Een besteller van Opdrachtgever kan in de bestelportal van haar entiteit voor verschillende kostenplaatsen (bijv. Team A, Team B, Team C etc.) bestellen. Facturatie ten behoeve van verschillende kostenplaatsen vindt gescheiden plaats. Dat betekent dat de kostenplaats waarvoor besteld is, een aparte factuur krijgt van de bestelde artikelen.

Eis	Levering
4.1	Contractant brengt geen bezorgkosten in rekening.
4.2	<p>Het is in de bestelportal mogelijk om een afleverdatum te selecteren, waarbij geldt dat Contractant een bestelling op een werkdag vóór 10:00 uur de volgende werkdag bezorgt.</p> <p>Aflevering bij de entiteiten vindt plaats op de volgende locaties:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gemeentehuis Achtkarspelen: Stationsstraat 18, 9285 NH Buitenpost; • Gemeentewerf: Vaart 4, 9285 TX Buitenpost; • Zwembad De Kûpe: Kuipersweg 74B, 9285 SW Buitenpost <p>Contractant transporteert de bestelling naar de vooraf afgesproken plaats en neemt emballage weer mee retour.</p> <p>Maandag en woensdag gelden hierbij als leverdagen vanuit Opdrachtgever. Op andere dagen is het mogelijk om te leveren, maar vraagt Opdrachtgever minder vaak levering.</p>

4.3	Contractant voorziet leveringen van een duidelijke pakbon, waarop minimaal is gespecificeerd: <ul style="list-style-type: none"> • 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.
4.4	Na aflevering neemt Contractant eventuele emballage kosteloos mee retour.
4.5	Verkeerd geleverde/bestelde goederen en eventuele manco's neemt Contractant kosteloos mee retour.
4.6	Indien er manco's worden geconstateerd, herstelt Contractant dit uiterlijk de volgende dag vóór 10:00 uur.
4.7	Bij manco's vooraf zoekt Contractant te allen tijde contact met de contactpersoon van de Opdrachtgever. Vervangende producten zonder voorafgaande melding accepteert Opdrachtgever niet.
4.8	Statiegeld voor geleverde en retourgenomen emballage, bakken of rolcontainer verreken Contractant via de reguliere factuur.
4.9	Contract legt emballage door middel van een emballage retourbon vast en legt dit administratief vast.
4.10	Contractant is maandag tot en met vrijdag telefonisch en via email bereikbaar van 7:00 – 16:00 uur.

Eis	Communicatie, rapportage en evaluatie
5.1	Namens Contractant is er een vast contactpersoon en een vaste vervanger. Na definitieve gunning communiceert Contractant de contactgegevens van deze medewerkers aan Opdrachtgever.
5.2	Bij vervanging/verandering van genoemde contactpersonen geeft Contractant binnen 5 dagen de contactgegevens van de nieuwe contactpersoon aan Opdrachtgever door.
5.3	Als er problemen zijn bij Contractant voor wat betreft het assortiment, logistieke en/of kwaliteitsproblemen, schade door logistiek/transport die mogelijk gevolgen hebben voor dienstverlening aan Opdrachtgever, stelt Contractant Opdrachtgever hierover tijdig op de hoogte.

5.4	2x per jaar levert Contractant 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 Contractant. 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: <ul style="list-style-type: none"> – 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 Contractant een schriftelijk verslag. Contractant levert dit verslag binnen 5 werkdagen aan bij Opdrachtgever. In het geval Opdrachtgever wenst te reageren op het verslag, hecht Contractant deze reactie aan het verslag.

Eis	Duurzaamheid
6.1	Opdrachtgever wil de mogelijkheid hebben om duurzame/biologische producten te kunnen bestellen. Contractant biedt de mogelijkheid om indien gewenst duurzame/biologische producten te leveren. Hierom is van minimaal 10% van het assortiment een duurzame/biologische variant beschikbaar. 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).

Eis	Transport
7.1	In de transportwagens is een temperatuurmeter aanwezig en Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om steekproefsgewijs hiernaar te vragen op moment van levering.
7.2	Geleverde kratten waarin de te leveren producten worden vervoerd en geleverd moeten voldoen aan de gestelde eisen van de Arbowetgeving.
7.3	Contractant biedt producten volgens de wettelijke voorschriften en de voor de productgroepen noodzakelijke temperaturen aan: <ul style="list-style-type: none"> – 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

Eis	Prijzen
8.1	Contractant hanteert gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst voor het kernassortiment de prijzen zoals afgegeven in Invulformulier 2 Prijzenblad. Voor het restassortiment hanteert Contractant haar reguliere prijzen, inclusief eventuele staffelregeling en actieprijzen.
8.2	Indexatie van de prijzen vindt plaats conform hetgeen bepaald in de Raamovereenkomst.
8.3	Contractant brengt geen andere kosten in rekening, zoals bijvoorbeeld administratie- of orderkosten.
8.4	Prijzen zijn all-inclusief. Dat betekent dat Contractant eventuele order-, voorraad-, opslag- en transportkosten en rentevergoedingen etc. verwerkt in de prijs van het product.
8.5	Indien Contractant fysieke winkels heeft dan heeft Opdrachtgever de mogelijkheid de artikelen in deze fysieke winkels, op rekening, aan te schaffen tegen de vastgelegde prijzen of, indien lager, de actieprijzen.

Eis	KPI's en overige verplichtingen
9.1	Contractant garandeert een leverbetrouwbaarheid van 95% op artikelniveau. Dit betekent dat de leverbetrouwbaarheid gemeten op jaarbasis minimaal 95% is per fysieke locatie van Opdrachtgever. Contractant toont dit jaarlijks aan middels een rapportage per fysieke locatie van Opdrachtgever.
9.2	Klachten van Opdrachtgever omtrent leveringen worden binnen vier (4) uur na melding beantwoord door Contractant.
9.3	Contractant garandeert een responstijd van maximaal drie (3) werkdagen op binnengekomen vragen van Opdrachtgever.