

BIJLAGE I - PROGRAMMA VAN EISEN

1. Levering en bestelling

EIS	OMSCHRIJVING
1.	Aflevering zal geschieden op de volgende locaties: <ul style="list-style-type: none">• Gemeentehuis Veendam, Raadhuisplein 5, Veendam;• Gemeentewerf Veendam, Industrierweg 8, Veendam;• BWI gebouw, Jan Salwaweg 1, Veendam;• Zwembad Tropiqua, Jan Salwaweg 2, Veendam;• Henk Nienhuis Stadion Langeleegte 16a, Veendam.
2.	Het kan zijn dat er tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst mutaties plaatsvinden ten aanzien van de bestel- en afleverlocaties. Eventuele meerkosten worden door opdrachtnemer niet in rekening gebracht.
3.	Opdrachtgever kan op alle dagen van de week bestellingen plaatsen via het bestelsysteem van opdrachtnemer.
4.	De levering van bestellingen vindt uitsluitend plaats op maandag, dinsdag en donderdag tussen 09:00 en 12:00 uur (uitgezonderd van spoedbestellingen). Het exacte leveringstijdstip binnen dit tijdvenster wordt, na gunning van de opdracht, in onderling overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer vastgesteld.
5.	Bestellingen die voor 12:00 uur zijn geplaatst, worden de volgende dag geleverd op het adres zoals is aangegeven op de inkooporder (bestelling).
6.	De maximale bestelfrequentie is twee (2) keer per week, uitgezonderd van spoedbestellingen.
7.	Onder een spoedbestelling wordt verstaan: een bestelling die, als gevolg van een onvoorziene en aantoonbare dringende behoefte (bijvoorbeeld bij uitval, calamiteiten of onverwachte piekbehoefte), niet binnen de reguliere levertijd kan worden uitgevoerd en waarvoor levering binnen 24 uur vereist is. Bestellingen als gevolg van reguliere voorraadplanning worden niet als spoedbestelling aangemerkt.
8.	Leveringen dienen voor alle locaties tenminste binnen (over de drempel) afgeleverd te worden in de keuken.
9.	Koelproducten dienen bij levering direct door opdrachtnemer in de daarvoor bestemde koeling te worden geplaatst. Diepvriesproducten dienen bij levering direct in de daarvoor bestemde diepvries te worden geplaatst. Hiermee wordt voorkomen dat producten onnodig buiten de vereiste temperatuurcondities verblijven en daarmee het risico op kwaliteitsverlies of bederf ontstaat.
10.	Alle emballage/rolcontainers en kratten dienen direct bij aflevering van producten door opdrachtnemer weer retour genomen te worden.
11.	Statiegeld en andere kosten op emballagemateriaal mag worden berekend. Achteraf vindt er dan een afrekening plaats met opdrachtgever.
12.	Er bestaat een minimale bestel- en/of ordergrootte van € 250,00 euro. Dit geldt ook voor spoedbestellingen.
13.	Bestellingen dienen online te worden gedaan via een webbased portal van opdrachtnemer.
14.	De portal dient in ieder geval inzage te bieden in de uitgeleverde- en lopende bestellingen en de managementinformatie.
15.	Opdrachtnemer dient binnen de portal acht (8) accounts beschikbaar te stellen voor opdrachtgever.
16.	De portal dient gedurende kantoor tijden (maandag t/m vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur) beschikbaar zijn. Er mag geen onderhoud worden gepleegd aan de portal binnen deze tijden.
17.	Opdrachtnemer verzorgt kosteloos aan opdrachtgever een éénmalige training over het gebruik van de portal.
18.	Naast de training zorgt opdrachtnemer ervoor dat een gebruikersinstructie (kosteloos)

	beschikbaar is voor opdrachtgever ten behoeve van de portal.
19.	Bij grote wijzigingen aan de portal door opdrachtnemer, gaat opdrachtnemer in gesprek met opdrachtgever. Opdrachtnemer verzorgt in deze situatie een nieuwe training (kosteloos) aan opdrachtgever en stelt tevens kosteloos een gebruikersinstructie beschikbaar.
20.	Het moet mogelijk zijn om bestellingen telefonisch te doen bij aanvullende-, na- of spoedbestellingen of vragen.
21.	Het plaatsen van een bestelling kan alleen gedaan worden door een contactpersoon van opdrachtgever. De gegevens van de contactpersonen zullen voorafgaand worden gedeeld met opdrachtnemer. Gedurende de overeenkomst is het mogelijk om contactpersonen te wijzigen en/of aan te vullen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om leveringen welke door andere personen dan de benoemde contactpersonen zijn besteld niet in ontvangst te nemen. De naam van de besteller dient zowel op de pakbon als op de factuur te worden benoemd.
22.	De orders worden door opdrachtnemer deugdelijk verpakt per aflevering voorzien van een pakbon. Deze pakbon dient duidelijk zichtbaar aangebracht te worden op de levering. Op elke pakbon staan minimaal de onderstaande gegevens zichtbaar vermeld: <ul style="list-style-type: none"> • afleveradres; • debiteurennummer; • naam besteller; • omschrijving van het artikel; • aantallen / Verpakkingseenheid; • prijs van het product; • reeds geleverde producten / aantallen; • en eventuele backorders. <p>Samengevat: iedere pakbon geeft steeds de volledige status van de order weer.</p>
23.	Opdrachtnemer geeft bij deelleveringen op de pakbon aan of er wel of niet na geleverd wordt.
24.	Opdrachtgever controleert samen met opdrachtnemer of de geleverde producten overeenkomen met de pakbon.
25.	Na ontvangst van de producten zal er door opdrachtgever binnen 24 uur gecontroleerd worden op de volgende onderdelen: <ul style="list-style-type: none"> • of het geleverd product conform de bestel- en pakbon is; • of de hoeveelheid ontvangen product in gewicht of aantal, gelijk is aan de bestelbon en pakbon; • de THT-datum; • de verpakking, is deze conform voorschrift, schoon en onbeschadigd; • de aflevertemperatuur; • tijdstip van levering. <p>Afwijkingen worden vermeld op de pakbon en niet geaccepteerd, tenzij opdrachtgever ervoor kiest de producten ondanks de afwijking toch te accepteren.</p>
26.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het retour nemen van onjuist geleverde artikelen, mits daarvan binnen 24 uur melding is gemaakt.
27.	De retourzendingen worden direct bij de eerstvolgende levering na de melding door opdrachtnemer meegenomen.
28.	Handelings- en/of transportkosten voor onjuist geleverde artikelen zijn voor rekening van opdrachtnemer.
29.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om producten bij een andere leverancier te

	bestellen in de volgende omstandigheden: <ul style="list-style-type: none"> • Indien het bestelde product niet geleverd kan worden en opdrachtgever niet instemt met het aangeboden alternatief; • Indien het bestelde product niet op tijd geleverd kan worden; • Kleinere bestellingen onder de € 250,00 die op de dag zelf nog benodigd zijn; • Indien de geleverde producten niet voldoen aan de hygiënevoorschriften.
30.	Bestelling van producten bij andere leveranciers kan nimmer tot gevolg hebben dat de opdrachtnemer bij opdrachtgever kosten in rekening kan brengen.

2. Assortiment

Gezien de breedte en de diepte van het assortiment beperkt de Opdrachtgever zich tot een aantal ruim geformuleerde kwaliteitseisen, waarvan redelijkerwijs aangenomen mag worden, dat zij voor iedere productgroep en/of artikel van toepassing zullen zijn.

EIS	OMSCHRIJVING
28.	In het prijsinvalformulier (bijlage F) is een assortiment aan producten en artikelen weergegeven. Dit assortiment is aan te merken als het kernassortiment en dekt het grootste gedeelte van de behoefte. In de assortimentslijst wordt voor een aantal producten/artikelen het merk voorgeschreven, het is mogelijk om hiervoor een gelijkwaardig product aan te bieden.
29.	Het gehele kernassortiment dient door opdrachtgever afgeroepen te kunnen worden en door opdrachtnemer geleverd te kunnen worden conform hetgeen bepaald in dit programma van eisen en de door opdrachtnemer in bijlage F opgenomen tarieven.
30.	Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de contractperiode de artikelen uit het kernassortiment leverbaar zullen zijn.
31.	Assortimentswijzigingen zullen niet eenzijdig door opdrachtnemer worden doorgevoerd doch uitsluitend onder verantwoording van reden en met instemming van opdrachtgever.
32.	Opdrachtnemer biedt, bij artikelmutaties, een zo optimaal mogelijk alternatief op het gebied van prijs en kwaliteit. Aanpassing van het kernassortiment op het verzoek van opdrachtgever dient te allen tijde mogelijk te zijn.
33.	Indien opdrachtgever een bepaald merk of verpakkingshoeveelheid besteld heeft dat opdrachtnemer op dat moment niet voorradig heeft, dient opdrachtnemer contact op te nemen met opdrachtgever, alvorens een ander product dan het bestelde te leveren. Het aangeboden alternatief moet voor dezelfde prijs of goedkoper worden aangeboden.
34.	Het is opdrachtgever toegestaan om (promotie)artikelen van derden te ontvangen en te gebruiken.
35.	In het geval er periodieke gebeurtenissen of evenementen zijn, moet het mogelijk zijn om eventueel bestelde overschotten terug te geven aan opdrachtnemer uitgezonderd van versproducten.
36.	De volgende producten zijn bij levering minimaal houdbaar tot: <ul style="list-style-type: none"> • Groente en Fruit: 4 dagen • Zuivel: 5 dagen • Kaas: 7 dagen • Vleeswaren: 5 dagen • Vlees: 4 dagen • Vis: 4 dagen

3. Wet- en regelgeving

EIS	OMSCHRIJVING
37.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de bestaande regels en wettelijke normeringen betreffende hygiëne en voedselveiligheid en verklaart te voldoen aan HACCP-normeringen.
38.	Opdrachtgever kan op eigen kosten, aangekondigd als onaangekondigd, steekproefsgewijze hygiënecontroles uit laten voeren door daartoe gecertificeerde bedrijven. Opdrachtnemer dient daarmee akkoord te gaan. Bestellingen en leveringen worden onmiddellijk stopgezet als blijkt dat opdrachtnemer zich niet heeft gehouden/houdt aan de geldende wet- en regelgeving.

4. Verpakking

EIS	OMSCHRIJVING
39.	De verpakking van de diverse producten dient in ieder geval voorzien te zijn van Nederlandse tekst.
40.	Opdrachtnemer gebruikt niet meer verpakking dan noodzakelijk voor een kwalitatief goede aanlevering en handling van de bestelde producten.
41.	De verpakking dient bij transport en opslag bestendig te zijn voor invloeden van buitenaf (zoals vocht) en beschadiging.
42.	Op alle producten dient een leesbare THT-datum vermeld te zijn. Indien de verpakking van de producten beschadigd is, zal opdrachtgever deze producten niet accepteren.
43.	Opdrachtnemer maakt voor de verpakkingen geen gebruik van schadelijke componenten in drukinkten, lakken en kleurstoffen.

5. Managementinformatie en communicatie

Het doel van managementinformatie is om trends te signaleren waarop gestuurd kan worden en om te verifiëren of de Opdrachtnemer presteert conform afspraak.

EIS	OMSCHRIJVING
44.	<p>Opdrachtnemer zal opdrachtgever per kwartaal in de vorm van een locatierapportage van managementinformatie voorzien, zowel schriftelijk als digitaal. Daarnaast zal er algeheel overkoepelende managementinformatie aangeleverd worden. De rapportage dient per afleveradres te worden aangeleverd en ten minste de volgende informatie te kunnen bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none">• De gerealiseerde (=gefactureerde) omzet (in geld en aantallen) op artikel- en productgroep niveau, verdeeld naar kernassortiment en catalogusassortiment;• Het aantal bestellingen en de gemiddelde ordergrootte;• De leverbetrouwbaarheid op order- en regelniveau van het kern- en catalogusassortiment (percentage binnen afgesproken tijd compleet geleverd);• Het aantal retouren;• Het percentage van de bestelde artikelen waarvoor een alternatief is aangeboden omdat het gevraagde artikel niet leverbaar is;• Verder dient opdrachtnemer orderanalyse informatie te verstrekken met betrekking tot: onder andere manco, dubbele zending, verkeerd artikel besteld, teveel geleverd, transportschade etc.;• Orders onderverdeeld in bestelsoort digitaal en telefonisch.

45.	Communicatie geschiedt zoveel mogelijk met een vast contactpersoon van opdrachtnemer, die voldoende kennis heeft van de contractafspraken tussen opdrachtnemer en opdrachtgever.
------------	--

6. Facturering en prijs

Van groot belang is dat alleen voor de daadwerkelijk geleverde producten een rekening wordt gezonden. Deze dient overeen te komen met de gegevens op de pakbon, afwijkingen zijn niet toegestaan.

EIS	OMSCHRIJVING
46.	<p>Opdrachtnemer verstuurt per maand, per locatie een verzamelfactuur met minimaal de volgende vermeldingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inkoopordernummer Opdrachtgever; • Naam locatie; • Specificatie in productgroepen; • Bedrag per orderregel; • Totaalbedrag per inkooporder; • Debiteurennummer; • Nettoprijzen vermeld per minimale standaard verpakkingseenheid zoals vermeld op de netto prijslijsten; • Alle overige prijzen worden bruto op de factuur vermeld met vermelding van het afgesproken kortingspercentage per minimale standaard verpakkingseenheid. <p>De facturen worden verstuurd naar crediteuren@veendam.nl.</p> <p>Opmerking: alleen facturen voor orders welke compleet zijn uitgeleverd worden betaald (met andere woorden, zolang nog iets in backorder staat wordt niet betaald).</p>
47.	Het dient mogelijk te zijn om facturen in PDF of word versie per e-mail te verzenden aan een vooraf door opdrachtgever doorgegeven emailadres. Daarnaast dient het mogelijk te zijn om indien gewenst de facturen ook schriftelijk te ontvangen.
48.	De opgegeven prijzen zijn all-in prijzen, exclusief BTW. Alle kosten zoals (niet uitputtend) transportkosten, coördinatiekosten, kosten voor de hard- en software, telefoonkosten, salariskosten dienen in de opgegeven prijzen te zitten. Het is niet toegestaan om aanvullende kosten separaat in rekening te brengen.
49.	Mocht de nettoprijs van het alternatieve artikel lager zijn dan de nettoprijs van het bestelde artikel dan wordt de nettoprijs van het alternatieve artikel in rekening gebracht.
50.	Mocht de nettoprijs van het alternatieve artikel hoger zijn dan de nettoprijs van het bestelde artikel dan wordt de nettoprijs van het oorspronkelijk bestelde artikel in rekening gebracht.
51.	<p>De geoffreerde prijzen mogen jaarlijks in januari door opdrachtnemer geïndexeerd worden conform het CBS indexcijfer Consumentenprijzen prijsindex 2025=100 categorie alle bestedingen (000000), periode september tot september, gehanteerd.</p> <p>De geïndexeerde prijs wordt berekend volgens de jaar-op-jaarmethode. De formule is: (definitief indexcijfer september/ definitief indexcijfer september jaar ervoor) * oude prijs = nieuwe prijs. De nieuwe prijs wordt afgerond op 2 cijfers achter de komma. Indexering vindt echter niet eerder dan per 1 oktober 2027 plaats.</p>
52.	Opdrachtnemer stelt opdrachtgever één (1) maand van tevoren onverwijld schriftelijk en gemotiveerd in kennis van de aangepaste prijzen. Prijswijzigingen mogen pas worden doorgevoerd wanneer opdrachtgever daar schriftelijk akkoord voor heeft gegeven.
53.	Wijzigingen van de prijs vinden nooit met terugwerkende kracht plaats.
54.	Opdrachten die opdrachtnemer ontvangt vóór de ingangsdatum van de indexering worden gefactureerd tegen de oude prijs.