

Bijlage A: Programma van eisen 'Kantinebenodigdheden RMN'

1. Algemeen

Nr.	Omschrijving
1.1	De Opdrachtnemer dient de Opdracht uit te voeren met inachtneming van alle geldende wet- en regelgeving, waaronder, maar niet beperkt tot, de Warenwet, HACCP-richtlijnen en de regelgeving inzake allergeneninformatie.
1.2	De opdrachtnemer levert een compleet assortiment food- en non-foodproducten, waaronder A-merken, huismerken, lokale, seizoensgebonden en dagverse producten.
1.3	Er geldt geen afnameverplichting; leveringsvolumes kunnen per periode fluctueren.
1.4	Externe producten van derden kunnen door opdrachtgever worden betrokken; opdrachtnemer faciliteert desgewenst de logistiek daarvan.
1.6	De werkzaamheden van opdrachtnemer mogen geen hinder vormen voor het primaire proces van de opdrachtgever.
1.7	Opdrachtnemer wijst uiterlijk bij start een vaste accountmanager (contactpersoon) en plaatsvervanger aan als primair aanspreekpunt voor contractbeheer, escalaties en rapportage. Bereikbaarheid: ma-vr 08.00-17.00 uur; reactietijd op e-mail/telefoon < 1 werkdag.

2. Assortiment en Productkwaliteit

Nr.	Omschrijving
2.1	Het assortiment dekt ten minste de in de prijslijst opgenomen producten, met gegarandeerde beschikbaarheid gedurende de contractperiode.
2.2	Alle geleverde producten bevatten volledige allergeneninformatie en hebben bij levering een ruime houdbaarheid, tenzij anders overeengekomen.
2.3	De opdrachtnemer informeert periodiek over trends en nieuwe productontwikkelingen.
2.4	Bij niet-leverbaarheid biedt Opdrachtnemer onmiddellijk een gelijkwaardig alternatief (kwaliteit/specs/prijs) en stemt dit vooraf af met Opdrachtgever.
2.5	Opdrachtnemer faciliteert, op verzoek, bundeling van producten van derde-leveranciers; ontvangst, opslag, orderpicken en geïntegreerde levering samen met eigen assortiment. Facturatie vindt plaats via Opdrachtnemer (één verzamelfactuur); volumes tellen mee in rapportages.
2.6	Opdrachtnemer kan fungeren als totaalleverancier (inclusief bundeling derde-partijen) ter minimalisering van logistieke bewegingen en CO ₂ -uitstoot.

3. Bestellen en ICT

Nr.	Omschrijving
3.1	Opdrachtnemer levert een overzichtelijk bestelplatform met: a) actuele contractprijzen b) productomschrijving, ingrediënten c) orderstatus en leverhistorie, d) Het platform biedt toegang tot facturen
3.2	Bij overstap naar een nieuw bestelsysteem komen de initiële implementatiekosten voor rekening van opdrachtnemer.
3.3	Gebruikers kunnen bestellijsten aanmaken en beheren; lijsten tonen actuele prijzen en beschikbaarheid.
3.4	Bij niet beschikbaarheid platform wordt proactief een andere mogelijkheid geboden tot bestellen.

4. Levering en Logistiek

Nr.	Omschrijving
4.1	Bestellingen geplaatst tot 20.00 uur worden de volgende werkdag vanaf 7.30 uur geleverd
4.2	Levermomenten en afleverlocaties kunnen door opdrachtgever kosteloos worden gewijzigd. Opdrachtgever houdt zich het recht voor een locatie op termijn te sluiten.
4.3	Levering geschiedt op de juiste locatie, op rolcontainers, met passende verpakkingen en bijgevoegd: pakbon, informatie over deellevering en vervangende producten.
4.4	Retourname van foutieve of beschadigde producten vindt op dezelfde dag plaats indien de melding vóór 11.00 uur is gedaan; bij latere meldingen uiterlijk binnen 24 uur, zonder extra kosten.
4.5	Emballage en rolcontainers worden bij levering retour genomen.
4.6	Overschotten van evenementen kunnen – mits ongeopend en in originele verpakking – worden geretourneerd.
4.7	Leveringen vinden elke werkdag plaats van maandag tot en met donderdag in Zeist en op maandag tot en met vrijdag in IJsselstein en Soest voor 9.15 uur . Levering buiten deze vensters uitsluitend na voorafgaande schriftelijke toestemming.
4.8	Een aflevermoment is één fysieke levering op locatie Soest, Zeist of IJsselstein binnen het afgesproken venster.
4.9	Opdrachtnemer streeft naar 100% volledige levering. Bij een manco gemeld tijdens levering, wordt dezelfde dag na geleverd of uiterlijk binnen 24 uur, tenzij Opdrachtgever uitdrukkelijk anders wenst.
4.10	Emballage wordt bij volgende levering verrekend en apart gespecificeerd op factuur.
4.11	Opdrachtnemer wijst vaste contactpersonen aan op de klantenservice. Vervanging wordt vooraf gemeld; service-bereikbaarheid ma–vr 08.00–17.00 uur.

5. Klachten en Service

Nr.	Omschrijving
5.1	Klachten worden binnen één werkdag na melding opgepakt.
5.2	De melder ontvangt dezelfde dag een terugkoppeling over de oplossing.
5.3	Indien een artikel na bestelling niet leverbaar blijkt, wordt direct een alternatief afgestemd met de opdrachtgever.

6. Rapportage en Evaluatie

Nr.	Omschrijving
6.1	Maandelijks wordt een rapportage verstrekt in Excel-formaat met aantal en soort bestellingen en prijzen.
6.2	Tweemaal per jaar vindt een evaluatiegesprek plaats waarin ook verbetermaatregelen worden besproken.

7. Facturatie

Nr.	Omschrijving
7.1	Er wordt wekelijks een factuur verzonden met een overzicht van de bestelling per dag, per locatie: besteller, locatie, kostenplaats, afleverdatum, producten, aantallen, prijs per eenheid, totaalprijs excl. en incl. btw.
7.2	Emballage wordt apart gespecificeerd.
7.3	Facturen worden gemaïld naar facturen@rmn.nl en i.schriever@rmn.nl onder vermelding van bedrijfsnaam, locatie en kostenplaats.
7.4	Bij overstap op e-facturatie werkt opdrachtnemer hier kosteloos aan mee.

8. Prijzen en Indexering

Nr.	Omschrijving
8.1	De prijzen van de geleverde producten zijn conform de tarieven zoals vastgelegd in de inschrijving. Deze tarieven zijn inclusief alle kosten voor verpakking, transport, retourlogistiek en service, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
8.2	Eventuele tijdelijke acties of kortingen die door de Opdrachtnemer algemeen in de markt of richting vergelijkbare opdrachtgevers worden toegepast, worden volledig doorberekend aan de Opdrachtgever.
8.3	De prijzen zijn vast voor de duur van twaalf (12) maanden, gerekend vanaf de startdatum van de overeenkomst. Na deze periode kan uitsluitend een prijsindexering plaatsvinden conform §8.4 en §8.5.
8.4	De Opdrachtnemer mag jaarlijks een prijsindexering voorstellen per 1 januari, op basis van de CBS Consumentenprijsindex (CPI) voor de hoofdcategorie 'Voedingsmiddelen' (tabelcode 011000).
8.5	Een verzoek tot indexering dient minimaal een (1) maand vóór de gewenste ingangsdatum schriftelijk te worden ingediend. Indexering geldt slechts na schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever en wordt niet met terugwerkende kracht toegepast.