

**Bijlage 5****Programma van Eisen behorend Europese Aanbesteding Levering
Cateringproducten DIG 16908**

Dit Programma van Eisen (PvE) beschrijft de eisen die gelden voor de aanbesteding "Levering Cateringproducten". Het document heeft als doel duidelijkheid te bieden over de verwachtingen en criteria waaraan de Inschrijvers, en later Opdrachtnemer aan dien(t)en te voldoen. De opgenomen eisen zijn bedoeld om te waarborgen dat het resultaat van de leveringen en bijbehorende dienstverlening aansluit bij de behoeften van HHR en dat de uitvoering voldoet aan de gewenste kwaliteit, betrouwbaarheid en continuïteit van de bedrijfsvoering van HHR.

Het PvE maakt onlosmakelijk onderdeel uit van de Raamovereenkomst (Bijlage 3) en de daarop van toepassing zijnde Algemene Waterschapsinkoopvoorwaarden voor leveringen 2018 (AWIV- 2018) (Bijlage 8). De in dit PvE opgenomen eisen en bepalingen gelden als contractuele verplichtingen van de Opdrachtnemer. In geval van strijdigheid of onduidelijkheid prevaleert de volgorde zoals opgenomen in paragraaf 1.4 van de Overeenkomst (Bijlage 3). Door in te schrijven conformeert u zich aan de eisen zoals opgenomen in dit document.

	ALGEMEEN
1	Opdrachtnemer dient te allen tijde te voldoen aan de geldende Europese en nationale wet- en regelgeving.
2	De Implementatieperiode duurt maximaal 2 weken. Twee werkdagen na definitieve gunning levert Opdrachtnemer een implementatieplan op waarna Opdrachtnemer en Opdrachtgever dit plan op dezelfde dag bepreken en vaststellen. In het implementatieplan zijn onderstaande onderwerpen gedetailleerd uitgewerkt. Daarnaast is levert Opdrachtnemer een bijbehorende planning aan met hierin opgenomen wie welke activiteit uitvoert. <u>Minimale onderwerpen die uitgewerkt zijn in implementatieplan inclusief de planning:</u> • Bestelproces (inclusief inrichting webshop); • Retourprocedure; • Communicatie; • Incidentmeldingen en klachtenafhandeling;
3	Klachten en meldingen kunnen door Opdrachtgever digitaal, telefonisch of via email worden gemeld bij Opdrachtnemer. Deze meldingen/klachten worden door Opdrachtnemer geregistreerd in een systeem, waarbij afhandeling zichtbaar is voor Opdrachtgever. De responstijd voor registratie van klachten is maximaal twee werkdagen. Dit is inclusief beschrijving van proces tot afhandeling van de klacht (indien dit mogelijk is).



	KWALITEIT EN AANBOD ASSORTIMENT
4	Opdrachtnemer beschikt over een compleet aanbod van foodproducten (ingrediënten ten behoeve van voeding) en non-foodproducten ten behoeve van restauratieve en banqueting voorzieningen.
5	Opdrachtnemer kan de producten uit het Kernassortiment, zoals weergegeven in Bijlage 2 Tarievenblad, leveren met een zoveel mogelijk gelijkwaardige verpakkingseenheid.
6	Alle dagverse producten (AGF, Zuivel, Vleeswaren, kaas, salades), diepvriesproducten en conserven dienen te voldoen aan A-kwaliteitseisen. Dit betekent dat de producten toonaangevend zijn op het gebied van kwaliteit en prijs en afkomstig zijn van leveranciers met een goede reputatie en naamsbekendheid.
7	Opdrachtnemer heeft binnen de in tabel 1 Inschrijvingsleidraad 2.4 opgenomen productgroepen diverse artikelen beschikbaar met één of meer van de 13 topkeurmerken op het gebied van milieu, dierenwelzijn en mens en werk, die Opdrachtgever kan bestellen.
8	Alle producten zijn op de juiste wijze en zo duurzaam mogelijk verpakt en zijn voorzien van Nederlandstalige opschriften.
9	Alle voedingsproducten zijn, conform de geldende regelgeving, voorzien van een THT of TGT-aanduiding.
10	Alle voedingsproducten in het assortiment van de opdrachtnemer zijn vervaardigd naar de HACCP-richtlijn.
11	Minimaal 98% van de te leveren producten dienen na binnenkomst minimaal houdbaar te zijn tot het onderstaand aantal dagen na levering: • Groenten: 3 dagen • Fruit: 4 dagen • Verse zuivelproducten: 5 dagen • Diepvriesproducten: 1 jaar • Vleeswaren: 5 dagen • Verse vleesproducten: 4 dagen • Vacuümverpakte vleesproducten: 3 weken • Geportioneerde vleeswaren: 5 dagen • Geportioneerde kaasproducten: 4 weken • Kaasproducten: 10 dagen • Verse kipproducten: 4 dagen • Verse vruchtensappen: 3 dagen
12	Minimaal 98% van het geleverde Fruit en groente dient bij levering onbeschadigd, vrij van ongedierte en schimmels te zijn. Fruit moet rijp zijn, zodat het op de dag van levering geconsumeerd kan worden.



BESTELLEN EN LEVEREN	
13	Opdrachtnemer garandeert een leveringsbetrouwbaarheid van minimaal 97%. Hieronder wordt verstaan dat tenminste 97% van alle bestelde producten ook daadwerkelijk, volledig en tijdig conform productspecificaties zijn geleverd.
14	Opdrachtnemer stelt ten behoeve van het bestelproces voor het gehele assortiment een kosteloos volledig geautomatiseerd digitaal bestel-, registratie-, en beheersysteem (webshop), met maximaal 5 accounts beschikbaar voor Opdrachtgever. Deze digitale bestelomgeving heeft een beschikbaarheid van 99% tijdens kantooruren (7.00-19.00 uur)
15	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om (incidenteel) kosteloos bestellingen te plaatsen via andere communicatiemiddelen, zoals e-mail of telefoon. Opdrachtgever geeft een lijst met namen van medewerkers die via andere communicatiemiddelen mogen bestellen door aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer mag geen bestellingen aannemen van medewerkers die niet op deze lijst staan.
16	Bij bestellingen worden de volgende levertijden gehanteerd: Bestellingen kunnen tot 21:00 uur worden geplaatst door Opdrachtgever voor de levering van de volgende werkdag. Levering vindt plaats op het Hoofdkantoor op werkdagen (maandag t/m donderdag) tussen 7.00 uur en 08.30 uur.
17	Bestellingen mogen alleen worden ontvangen, gecontroleerd, geaccepteerd of geweigerd door medewerkers van de catering van Opdrachtgever.
18	Opdrachtnemer krijgt een Rijnlandpas met toegangsrechten van 7.00-9.00 uur. Deze pas geeft toegang tot de leveranciersingang en de goederenlift van het hoofdkantoor. Voor de bruikleen van de pas moet Opdrachtnemer een formulier van Opdrachtgever invullen. Indien nodig moet Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever kunnen aantonen wie de pas heeft gebruikt.
19	Bij aflevering van de bestelling wordt een pakbon geleverd met daarop de volgende gegevens: • Prosa bestelnummer ; • debiteurnummer, • Afleveradres; • Omschrijving van het product, • aantallen/verpakkingseenheid en prijzen. (Prosa is het financiële systeem van Opdrachtgever). Pakbon moet ook digitaal beschikbaar zijn in het systeem van Opdrachtnemer.
20	Opdrachtnemer heeft een overzichtelijke website voorzien van gedetailleerde productinformatie ten behoeve van het gehele assortiment, waaronder tenminste: • Naam en merknaam product inclusief productafbeelding; • Omschrijving, inhoud (volume/gewicht) • Ingrediëntendeclaratie • Allergenen informatie • (Duurzaamheid)Keurmerk/label



21	Bij aflevering worden de producten direct gecontroleerd door medewerkers van Opdrachtgever op juistheid met betrekking tot kwantiteit en kwaliteit, in vergelijking met de bestelling en pakbon. Hierbij wordt specifiek gelet op: • Hoeveelheid ontvangen producten (gewicht/aantal) • Breuk en manco • Voldoen de dagverse producten aan de HACCP-normen • THT-/TGT-datum • Verpakking (schoon en onbeschadigd) • Temperatuur • Tijdstip van aflevering Geconstateerde afwijkingen en/of manco's worden door Opdrachtgever gemeld aan Opdrachtnemer. In beginsel wordt dit niet geaccepteerd, tenzij Opdrachtgever anders besluit.
22	Producten waarvan bij levering door transporteur of Opdrachtgever direct geconstateerd wordt dat ze foutief en/of beschadigd zijn, danwel niet voldoen aan de kwaliteitsnormen, worden kosteloos retour genomen door de Transporteur.
23	Indien Opdrachtgever een bepaald product of hoeveelheid heeft besteld dat de Opdrachtnemer op dat moment niet voorradig heeft, dient de Opdrachtnemer een ander kwalitatief vergelijkbaar product of hoeveelheid dan het bestelde te leveren tegen dezelfde inkoopprijs. Opdrachtgever heeft hierbij niet de verplichting het alternatieve product af te nemen.
24	Levering van de bestelde producten vindt plaats tot aan het voorraadmagazijn in de keuken, begane grond. Leveranciersingang bevindt zich op kelderniveau. Lift is aanwezig.
25	Bij leveringen mag de rolcontainer niet hoger beladen te zijn dan de hoogte van de rolcontainer (ca 1,80 m). Zwaardere producten moeten onder op de container staan. Productgroepen moeten gescheiden op een container worden aangeleverd.
26	De medewerkers van Opdrachtnemer die komen leveren zijn herkenbaar door bedrijfskleding en/of identificatiepas van Opdrachtnemer te dragen.
27	Medewerkers van Opdrachtnemer die komen leveren moeten conform Arbowet de vereiste Persoonlijke Beschermingsmiddelen en arbeidsmiddelen dragen/gebruiken die Opdrachtnemer ter beschikking stelt. Deze middelen moeten werkend en goedgekeurd zijn.

	FINANCIEEL EN FACTURATIE
28	De door Opdrachtnemer op te geven productprijzen in Bijlage 2 zijn netto prijzen, exclusief BTW, conform de in paragraaf 6.1.1 Inschrijvingsleidraad genoemde uitgangspunten voor de prijsstelling.
29	Ingediende productprijzen zijn all-in-tarieven: Bestel, voorraad, advies, administratie, overhead, materiaal, reis- en verblijfkosten, verzekeringen, transport/logistiek, belastingen, heffingen, kosten voor rapportage/overleg,



	kosten voor de webshop en eventuele overige kosten zijn bij de geoffreerde prijzen inbegrepen.
30	Opdrachtnemer hanteert geen drempelbedragen of toeslagen voor minimale orderwaarde, verpakkingskosten, etc.
31	Opdrachtnemer verstuurt per maand een gespecificeerde verzamelfactuur per assortimentsgroep met eigen klantnummer uitgesplitst naar afleverdag naar Opdrachtgever. o.b.v onderstaande assortimentsgroepen/klantnummers • Food; • Banqueting; • Schoonmaakproducten/non-foodproducten. Hierbij wordt tevens een digitaal bestand op aanvraag (in de vorm van een MS Excelbestand) verstrekt.

	RAPPORTAGE EN COMMUNICATIE
32	Gedurende de duur van de Raamovereenkomst is alle schriftelijke en mondelinge communicatie tussen (personeel van) Opdrachtnemer en/of personeel van een Derde en medewerkers van Opdrachtgever in het Nederlands.
33	Opdrachtnemer stelt ieder kwartaal een rapportage op met hierin tenminste de onderstaande informatie: -de bestelde en geleverde producten met hierin een uitsplitsing naar productgroepen en individuele producten met een duurzaamheidskeurmerk (zie eis 7); -het aantal tekortkomingen (manco's, breuk/schade, te korte T.H.T/T.G.T, te late levering, inclusief het aantal meldingen); Daarnaast dient Opdrachtnemer over het totaal aantal geleverde producten per kwartaal het aantal tekortkomingen in percentage te rapporteren. Deze rapportage wordt uiterlijk één maand na afloop van het betreffende kwartaal per e-mail aan de contractmanager van Opdrachtgever verstrekt. In afwijking van het voorgaande mag de rapportage ook op een andere wijze beschikbaar worden gesteld, mits deze voor Opdrachtgever eenvoudig toegankelijk is. Dit kan bijvoorbeeld via de web-omgeving van Opdrachtnemer. Daarbij gelden de volgende uitgangspunten: • de rapportage is zonder omweg beschikbaar voor Opdrachtgever; • de benodigde handelingen voor het raadplegen of downloaden van de rapportage zijn eenvoudig; • de rapportage kan binnen maximaal 5 minuten worden geraadpleegd of gedownload.



34	Eenmaal per half jaar vindt er overleg plaats op operationeel/tactisch niveau inzake: tevredenheid van beide partijen, problemen en verwachtingen, assortiment en managementinformatie. Jaarlijks vindt tevens een overleg plaats op strategisch niveau. Onderwerpen hierbij zijn prestatiemeting en evaluatie op onderdelen kwaliteit, assortiment, service/dienstverlening, prijs/facturering innovaties en duurzaamheid.
35	Opdrachtnemer dient maandag tot en met vrijdag telefonisch bereikbaar te zijn van 08:00 – 17:00 uur
36	Opdrachtnemer verstrekt jaarlijks een rapportage waarin het aantal ingediende klachten en/of meldingen én de bijbehorende behandeltermijnen zijn opgenomen.

	DUURZAAMHEID
37	Voor het vervoer van de goederen naar de locatie van de Opdrachtgever dient Opdrachtnemer gebruik te maken van voertuigen die ten minste voldoen aan emissieklasse 6.
38	Wanneer Opdrachtnemer kartonnen dozen gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan. Wanneer niet-biobased kunststoffolie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet de Opdrachtnemer dit onderbouwd toelichten.
39	Eventuele emballage wordt dagelijks bij nieuwe levering kosteloos mee retour genomen en geregistreerd op een digitale "emballagelijst".
40	Opdrachtnemer dient bestellingen in herbruikbare kratten/dozen te leveren en deze ook retour te nemen.