

## **Bijlage 11: Programma van eisen**

Behoort bij: Aanbesteding Koffie, thee en aanverwante producten

Dit document beschrijft de Eisen die de Aanbestedende dienst stelt aan de opdrachtnemer met betrekking tot de aanbesteding Koffie, Thee en Toebehoren. De inschrijving moet voldoen aan de onderstaande eisen. Ingeval de inschrijver aangeeft dat hij aan één of meerdere eisen niet voldoet, wordt de inschrijving uitgesloten van de aanbesteding. Dit document maakt integraal onderdeel uit van de inschrijving leidraad.

|          | <b>Assortiment</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1</b> | De aangeboden koffiebonen en overige producten moeten volledig compatibel zijn met de in gebruik zijnde Perfecto 211 volautomaten en Cafitesse-systemen van opdrachtgever. Eventuele adviezen ten aanzien van het optimaal instellen en afstellen van de aanwezige koffieautomaten ten behoeve van de door opdrachtnemer geleverde producten worden gedurende de gehele contractperiode kosteloos verstrekt.                                    |
| <b>2</b> | Opdrachtgever heeft het recht om gedurende de looptijd van een raamovereenkomst producten elders af te nemen, indien: <ul style="list-style-type: none"><li>• het bestelde product niet geleverd kan worden en opdrachtgever niet instemt met het aangeboden alternatief;</li><li>• het bestelde product niet tijdig geleverd kan worden, conform vastgestelde levertijden.</li></ul>                                                           |
| <b>3</b> | Opdrachtnemer biedt minimaal twee verschillende varianten koffiebonen aan waaruit opdrachtgever een voorkeursvariant selecteert na een smaaktest. Gedurende de overeenkomst blijft deze voorkeursvariant ongewijzigd beschikbaar, tenzij opdrachtgever schriftelijk instemt met een wijziging.                                                                                                                                                  |
| <b>4</b> | De aangeboden koffiebonen bestaan uit een blend waarvan minimaal 75% uit Arabica-bonen bestaat. Opdrachtnemer kan desgevraagd de samenstelling en herkomst van de koffiebonen aantonen.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>5</b> | De aanwezige Perfecto 211 volautomaten bereiden met één koffieblend verschillende koffiespecialiteiten, waaronder reguliere koffie, espresso en melkvarianten zoals cappuccino. De aangeboden koffiebonen dienen geschikt te zijn voor deze toepassingen.                                                                                                                                                                                       |
| <b>6</b> | De aangeboden koffiebonen, thee en cacao moeten beschikken over het Fairtrade-keurmerk of een aantoonbaar gelijkwaardig duurzaamheidskeurmerk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>7</b> | Alle aangeboden producten dienen van A-kwaliteit te zijn en geschikt te zijn voor professioneel gebruik. De aangeboden producten dienen qua kwaliteit, functionaliteit, smaakbeleving, betrouwbaarheid, uitstraling en gebruikerservaring minimaal gelijkwaardig te zijn aan de gangbare A-merken binnen het betreffende productsegment. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de gelijkwaardigheid van aangeboden producten te beoordelen. |
| <b>8</b> | Leverancier biedt een representatief assortiment thee, bestaande uit minimaal zwarte thee, groene thee, rooibos, munt-, kruiden- en vruchtenvarianten. Opdrachtnemer heeft in totaal minimaal 8 verschillende smaken. Het staat opdrachtgever vrij om binnen dit assortiment een eigen keuze te maken ten aanzien van de af te nemen smaken en varianten.                                                                                       |

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>9</b>  | Indien opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst behoefte heeft aan aanvullende producten die naar hun aard, functie of gebruik rechtstreeks verband houden met de levering en consumptie van koffie, thee en aanverwante warme dranken, biedt opdrachtnemer deze producten desgevraagd aan tegen marktconforme voorwaarden. Toevoeging van dergelijke producten vindt uitsluitend plaats na schriftelijke goedkeuring van opdrachtgever. |
|           | <b>Productkwaliteit</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>10</b> | Opdrachtnemer levert producten met een voor normaal gebruik toereikende houdbaarheid, in onbeschadigde, schone en deugdelijk gesloten verpakkingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>11</b> | De smaak, samenstelling en kwaliteit van de aangeboden producten blijven gedurende de gehele contractperiode gelijkwaardig aan de producten waarmee de overeenkomst is aangegaan. Wijzigingen in receptuur, herkomst of productsamenstelling vinden uitsluitend plaats na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van opdrachtgever.                                                                                                                     |
| <b>12</b> | Op verzoek van opdrachtgever verstrekt opdrachtnemer productspecificaties, certificeringen, allergeneninformatie en overige relevante productdocumentatie. Deze informatie wordt kosteloos en binnen een redelijke termijn beschikbaar gesteld.                                                                                                                                                                                                         |
|           | <b>Voedselveiligheid</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>13</b> | Opdrachtnemer beschikt over een gedocumenteerde recallprocedure voor het geval producten uit de handel moeten worden genomen. Indien een recall betrekking heeft op producten die aan opdrachtgever zijn geleverd, informeert opdrachtnemer opdrachtgever onmiddellijk en treft hij alle noodzakelijke maatregelen om de gevolgen hiervan te beperken.                                                                                                  |
|           | <b>Bestellen en digitaal bestelproces</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>14</b> | Opdrachtnemer moet gedurende de overeenkomst een digitaal bestelportaal beschikbaar stellen waarin opdrachtgever bestellingen kan plaatsen, gebruikers kan laten toevoegen, wijzigen of verwijderen en waarin uitsluitend bestellingen van door opdrachtgever geautoriseerde gebruikers worden verwerkt.                                                                                                                                                |
| <b>15</b> | Het bestelportaal bevat uitsluitend de producten die onderdeel uitmaken van de overeenkomst. Opdrachtgever kan per gebruiker een selectie maken welke producten door het betreffende account besteld mogen worden en maximale hoeveelheden van alle producten. De weergegeven prijzen, artikelinformatie en verpakkingseenheden zijn te allen tijde actueel en in overeenstemming met de overeenkomst.                                                  |
| <b>16</b> | Het bestelportaal biedt inzicht in de volledige bestelhistorie. De bestelhistorie is minimaal inzichtelijk per locatie, besteldatum en besteller, zodat opdrachtgever het verbruik eenvoudig kan analyseren.                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>17</b> | Na iedere bestelling ontvangt opdrachtgever automatisch een digitale orderbevestiging waarin minimaal de bestelde producten, aantallen en verwachte leverdatum zijn opgenomen.                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|           | <b>Levering en logistiek</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>18</b> | Reguliere bestellingen worden uiterlijk binnen één week na ontvangst van de bestelling geleverd, tenzij opdrachtgever en opdrachtnemer schriftelijk anders overeenkomen. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever tijdig indien zich omstandigheden voordoen die de overeengekomen levertijd kunnen beïnvloeden.                                                                                                                                          |

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>19</b>                                | Indien een besteld product tijdelijk niet beschikbaar is, levert opdrachtnemer uitsluitend na voorafgaande toestemming van opdrachtgever een gelijkwaardig alternatief. Voor een vervangend product worden geen hogere kosten in rekening gebracht dan voor het oorspronkelijk bestelde product.                                                                                                                                                                                         |
| <b>20</b>                                | Producten moeten schoon, compleet, onbeschadigd en conform de overeengekomen kwaliteitseisen en geldende voedselveiligheid wetgeving worden geleverd. Beschadigde, onjuiste, incomplete of niet-conforme producten moeten door opdrachtnemer onverwijld en volledig voor eigen rekening worden vervangen.                                                                                                                                                                                |
| <b>21</b>                                | Opdrachtnemer moet organisatorische en logistieke maatregelen treffen om de continuïteit van leveringen te waarborgen. Minimaal 95% van de reguliere leveringen moet plaatsvinden binnen de overeengekomen levertijd. Bij dreigende of feitelijke leveringsproblemen informeert opdrachtnemer opdrachtgever onverwijld over de gevolgen en de te nemen beheersmaatregelen.                                                                                                               |
| <b>22</b>                                | Opdrachtnemer levert aan alle bestaande en toekomstige locaties van opdrachtgever die gedurende de contractperiode onder de overeenkomst worden gebracht. Bijlage 13 toont een overzicht van de huidige locaties die door opdrachtnemer dienen te worden bediend. Leveringen vinden plaats binnen reguliere openingstijden van betreffende locaties.                                                                                                                                     |
| <b>23</b>                                | De Opdrachtnemer hanteert bij een minimumbestelwaarde van € 200,- (ex. btw) per locatie geen bezorgkosten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>24</b>                                | Elke levering moet zijn voorzien van een digitale pakbon. De pakbon bevat minimaal het afleveradres, de afleverdatum, de naam van de besteller, de omschrijving van de producten, aantallen, besteleenheden en prijzen. Alleen producten die op de pakbon zijn vermeld en feitelijk zijn geleverd, mogen worden gefactureerd.                                                                                                                                                            |
| <b>Dienstverlening en support</b>        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>25</b>                                | Alle communicatie vindt plaats in de Nederlandse taal. De medewerkers van Opdrachtnemer, die worden ingezet voor de uitvoering van de opdracht dienen de Nederlandse taal te beheersen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>26</b>                                | Opdrachtnemer stelt gedurende de overeenkomst één vast aanspreekpunt beschikbaar voor contractuele, operationele en commerciële aangelegenheden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>27</b>                                | Opdrachtnemer is op werkdagen tussen 08.00 uur en 17.00 uur telefonisch en per e-mail bereikbaar voor vragen, meldingen en ondersteuning. Buiten deze tijden wordt duidelijk gecommuniceerd op welke wijze urgente meldingen kunnen worden gedaan.                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>28</b>                                | Opdrachtnemer beschikt over een procedure voor het registreren, behandelen, opvolgen en analyseren van vragen en klachten. Vragen en klachten moeten uiterlijk binnen één werkdag worden beantwoord. Klachten over onjuiste, beschadigde, ontbrekende of niet-geleverde producten moeten uiterlijk binnen twee werkdagen worden opgelost door herlevering, nalevering en/of retourname op locatie. Bij terugkerende klachten moet opdrachtnemer structurele verbetermaatregelen treffen. |
| <b>Rapportages en contractmanagement</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>29</b>                                | Opdrachtnemer moet per kwartaal kosteloos managementinformatie over de uitvoering van de overeenkomst digitaal aanleveren in een voor opdrachtgever goed leesbaar formaat. De managementinformatie moet minimaal inzicht geven in                                                                                                                                                                                                                                                        |

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           | de afname per locatie, afname per productgroep, orderhistorie, gerealiseerde leveringen, naleveringen, manco's, retouren en klachten.                                                                                                                                               |
| <b>30</b> | Opdrachtnemer moet tweemaal per jaar deelnemen aan een contractoverleg met opdrachtgever. Tijdens dit overleg worden in ieder geval de dienstverlening, leverprestaties, klachten, rapportages, assortimentswijzigingen en verbetermaatregelen besproken.                           |
|           | <b>Facturatie en administratie</b>                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>31</b> | Facturen zijn voldoende gespecificeerd zodat opdrachtgever eenvoudig kan controleren welke producten zijn geleverd. De factuur bevat ten minste een specificatie van de geleverde artikelen, aantallen, prijzen en afleverlocatie.                                                  |
| <b>32</b> | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de verzonden facturen. Indien een factuur onjuist of onvolledig blijkt te zijn, verstrekt opdrachtnemer zo spoedig mogelijk een gecorrigeerde factuur. Alle facturen dienen digitaal aangeleverd te worden. |