

Bijlage F - Programma van Eisen

Ref. 604207

Hieronder vindt u het Programma van Eisen, door het indienen van de inschrijving verklaart Inschrijver (combinatie) dat hij akkoord gaat met en zijn inschrijving voldoet aan alle hieronder gestelde eisen en verklaart hij dat hij gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst aan deze eisen zal blijven voldoen.

Nr.	Inhoud eis
1.	Algemene eisen
1.1	Alle contacten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vinden in de Nederlandse taal plaats.
1.2	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief aangaande vernieuwingen en ontwikkelingen.
1.3	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever indien er sprake is van verandering in de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer welke gevolgen kunnen hebben voor de Opdrachtgever
1.4	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat hij zich aan alle van toepassing zijnde geldende wet- en regelgeving, normen en richtlijnen houdt, zoals (niet uitsluitend): Arbo-wetgeving, HACCP-richtlijnen en de regelgeving inzake allergeneninformatie.
1.5	De Opdrachtnemer mag, zonder schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever, in publicaties, reclame-uitingen of anderszins die niet direct te maken hebben met de opdracht, geen gebruik maken van de naam en/of logo van de Opdrachtgever. Indien u toestemming krijgt, mag u de naam en/of logo alleen gebruiken tijdens de looptijd van de overeenkomst.
1.6	Het is voor (medewerkers van) Opdrachtnemer niet toegestaan om mededeling te doen in de media over de uitvoering van haar werkzaamheden bij Opdrachtgever en over de werkzaamheden van Opdrachtgever zelf.
1.7	Opdrachtnemer verplicht zich bij het aangaan van de Raamovereenkomst uitvoering te geven aan de Opdracht.
1.8	Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze een vaste contactpersoon aanstelt voor alle communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtgever stelt ook een vaste contactpersoon aan per locatie (Arnhem & Ede). Deze contactpersoon is op werkdagen telefonisch bereikbaar tussen 08:00 – 18:00. Bij afwezigheid is altijd een vervanger aanwezig. Indien er wijzigingen zijn in de naam, contactgegevens of contactpersoon van Opdrachtnemer, dan geeft Opdrachtnemer dit direct door aan Opdrachtgever.
1.9	Opdrachtnemer evalueert jaarlijks met Opdrachtgever over de gang van zaken met betrekking tot de Raamovereenkomst. De onderwerpen worden in overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever nader bepaald. Als Opdrachtgever aanleiding ziet om de frequentie te verhogen of verlagen zal zij dit aangeven en Opdrachtnemer zal zich bij die frequentie aansluiten.

1.10	Opdrachtnemer dient op werkdagen telefonisch bereikbaar te zijn van 08:00 – 18:00 voor vragen over bestellingen en het assortiment.
1.11	Opdrachtnemer dient VGGM, op diens verzoek, managementinformatie (in PDF en Excel-format) over een door VGGM te bepalen periode en aggregatieniveau te kunnen verstrekken. De rapportage dient kosteloos te worden aangeleverd binnen 10 werkdagen na het afsluiten van de betreffende periode en dient tenminste de volgende informatie te kunnen bevatten: • Gerealiseerde (=gefactureerde) omzet en afzet, onderverdeeld per product en per locatie (Arnhem en Ede), exclusief emballagekosten (dit bestand is een bewerkbaar excel-bestand); • Aantal bestellingen en gemiddelde bestelwaarde; • Overzicht van geregistreerde klachten en verrichte afhandelingen.
2.	Assortiment
2.1	De Opdrachtnemer biedt een breed assortiment aan voedingsmiddelen aan waaronder tenminste de producten vermeld op het Prijzenblad (Bijlage E). Opdrachtnemer garandeert dat deze producten gedurende de contractperiode blijvend leverbaar zijn of biedt hier en gelijkwaardig alternatief voor aan.
2.2	Opdrachtgever mag, met een maximum van 5% van de opdrachtwaarde over de totale looptijd van de Raamovereenkomst (incl. verlengingen), producten buiten de Raamovereenkomst bij andere leveranciers af te nemen. Het gaat hier met name om regionale of seizoensgebonden producten.
2.3	Opdrachtnemer moet in staat zijn om producten te leveren voor o.a. medewerkers uit verschillende culturen, voor medewerkers met speciale dieetwensen en voor mensen met medische problemen (bijvoorbeeld halal en glutenvrij). Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken hier na gunning afspraken over.
2.4	De Opdrachtnemer dient voor alle producten over actuele informatie rondom productspecificaties, grondstoffen, voedingswaarde- en allergiedeclaraties te beschikken. De Opdrachtnemer stelt deze (actuele) grondstoffen- voedingswaarde- en allergiedeclaraties op verzoek binnen 24 uur digitaal beschikbaar.
2.5	Opdrachtnemer moet in staat zijn om de aangeboden artikelen op het Prijzenblad in vergelijkbare hoeveelheden te leveren. Dat wil zeggen dat de verpakkingsgrootte (eenheid) maximaal 15% mag afwijken van de door VGGM uitgevraagde eenheid.
3.	Hygiëne en voedselveiligheid
3.1	Opdrachtnemer voldoet aan de Nederlandse wet- en regelgeving inzake hygiëne en voedselveiligheid.
3.2	Opdrachtnemer kan opdrachtgever te allen tijde voorzien van de logboeken inzake de temperatuur per geconditioneerde ruimte van producten, zowel tijdens opslag als tijdens vervoer.
3.3	Producten zijn altijd op de juiste manier verwerkt, verpakt en vervoerd, zodat deze bewaard kunnen worden en gedurende de houdbaarheidsdatum in goede staat blijven.

3.4	De THT-datum en bewaarvoorschriften staan duidelijk op het product vermeld.
3.5	Indien producten niet voldoen aan de voorgeschreven hygiëne- en voedselveiligheidsrichtlijnen behoudt opdrachtgever zich het recht om de producten bij andere leveranciers dan opdrachtnemer af te nemen.
3.6	Minimale houdbaarheid van geleverde producten - Voor DKW-producten (droge kruidenierswaren) geldt een minimale houdbaarheid van drie (3) maanden op moment van levering, mits een houdbaarheid van vier (4) maanden haalbaar is vanuit de producent. - Voor verse producten (zoals zuivel, gesneden groente, vleeswaren en vergelijkbare verswaren) geldt een minimale houdbaarheid van drie (3) dagen op moment van levering; - Voor diepvriesproducten geldt een minimale houdbaarheid van drie (3) maanden.
3.7	Opdrachtnemer zorgt dat producten een zo lang mogelijke THT-datum hebben bij levering.
3.8	Transport van verse producten geschiedt in een gekoelde transportwagen, onder de voorgeschreven temperatuur (minimaal 0°C en maximaal 7°C).
3.9	Rolcontainers, kratten en bakken waarin het transport geschiedt, zijn altijd schoon.
4.	Bestelportaal
4.1	Opdrachtnemer dient te beschikken over een online bestelportaal voor het plaatsen van bestellingen waarbij meerdere accounts aangemaakt kunnen worden zodat elke kantine individueel bestellingen kan plaatsen. Bestellingen worden per locatie doorgegeven middels het bestelportaal (dus niet geclusterd als één bestelling).
4.2	Het bestelportaal dient (per account) minimaal de volgende informatie te bevatten: a. Assortiment; b. Prijzen (incl. te verrekenen kortingen); c. Bestelhistorie; d. Favorietenlijst; e. Aankomende bestelling(en);
4.3	Het moet mogelijk zijn om aankomende bestellingen in het bestelportaal tot 16:00 's middags de dag voor levering aan te passen.
4.4	Opdrachtnemer ondersteunt medewerkers van VGGM bij het gebruik van het bestelportaal (bijvoorbeeld door middel van instructies of een workshop).
4.5	In het bestelsysteem dienen prijzen incl. kortingen en excl. BTW (zoals deze aan Opdrachtgever worden gefactureerd) te worden weergegeven.
4.6	Het bestelportaal moet de mogelijkheid bieden om 'concept-bestellingen' op te slaan in een winkelmandje en klaar te zetten voor het later plaatsen van de bestelling zonder dat deze tussen moment van 'opslaan' en 'bestellen' kan vervallen.
4.7	Opdrachtnemer dient zo snel mogelijk na implementatie, uiterlijk binnen één jaar, te voorzien in een OCI-koppeling tussen de webshop van Opdrachtnemer en het inkoop/ bestelsysteem van VGGM (AFAS). Dat betekent dat de OCI-koppeling werkend gerealiseerd dient te zijn op

	uiterlijk 1 februari 2028. De kosten voor het realiseren en onderhouden van de OCI-koppeling zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Op het Prijzenblad (Bijlage E) kan Opdrachtnemer een eenmalige bijdrage hieraan vanuit VGGM opgegeven.
5.	Levering & logistiek
5.1	Leveringen geschieden op twee locaties van aanbestedende dienst: - Eusebiusbuitensingel 43, 6828HZ Arnhem - Breelaan 4, 6711MR Ede Binnen de contractperiode moet het mogelijk zijn om afleveradressen aan te passen, of op- en af te schalen. Dit zal nooit buiten het werkgebied van VGGM zijn: Werkgebied VGGM.
5.2	Opdrachtnemer houdt rekening met de regels omtrent zero-emissie zones zoals deze momenteel gelden in het werkgebied van VGGM en hoe deze zich verder gaan ontwikkelen.
5.3	Incidenteel is het mogelijk om leveringen op andere locaties van Opdrachtgever te laten bezorgen. Dit zal nooit buiten het werkgebied van VGGM zijn: Werkgebied VGGM .
5.4	Op basis van de huidige werkwijze van VGGM vinden leveringen twee keer per week op standaard bezorgdagen plaats op de locaties in Arnhem en Ede. Leveringen voor de kantine Arnhem: - Maandag tussen 08:00 – 9:30; - Woensdag tussen 08:00 – 09:30. Leveringen voor de kantine Ede: - Maandag tussen 08:00 – 12:00; - Woensdag tussen 08:00 – 12:00. Gedurende de contractperiode moet het mogelijk zijn om de standaard bezorgdagen zonder meerkosten aan te passen. Incidenteel, bijvoorbeeld bij feestdagen, dient de leveringen zonder meerkosten op andere werkdagen plaats te vinden. Er vindt dan afstemming plaats over het bestel- en aflevermoment.
5.5	Naast de standaard bezorgdagen, dienen tussentijdse leveringen mogelijk te zijn.
5.5	Voor alle bestellingen geplaatst vóór 16:00 's middags geldt dat deze uiterlijk de volgende werkdag geleverd worden. Opdrachtgever spant zich in om bestellingen zoveel als mogelijk te clusteren.
5.6	Verpakkingen dienen te voldoen aan de volgende eisen:

	- Arnhem: Opdrachtnemer levert de producten af tot in de kantine (begane grond). In verband met de beperkte ruimte op de locatie in Arnhem dient Opdrachtnemer alle transportmaterialen (rolcontainers, koelboxen, klapkratjes etc) direct bij levering mee retour te nemen; - Ede: Opdrachtnemer levert de producten af in de koel- of vriescel. Levering is mogelijk op rolcontainers; Opdrachtnemer mag deze, indien gewenst, laten staan tot moment van volgende levering. Opdrachtnemer ontvangt een toegangspas voor de locatie in Ede.
5.7	Alle leveringen dienen voorzien te zijn van een pakbon en Opdrachtnemer dient tevens een kopie van deze pakbon per mail te versturen. Op de pakbon staan minimaal de volgende gegevens vermeld: - Afleveradres; - Datum; - Besteller; - Inkooporder-referentie; - Besteleenheid per orderregel incl. aantal en soort verpakking(en); - Prijs (incl. korting) excl. BTW van het product;
5.8	Transportmaterialen blijven eigendom van de Opdrachtnemer.
5.9	Emballage van de eenheidsverpakkingen van voedingsmiddelen (blikjes etc) wordt door Opdrachtnemer retour genomen en verrekend in de facturen.
5.10	Indien er sprake is van foutieve levering, beschadigde of ontbrekende producten, afwijkingen in de houdbaarheidsdatum of producten die niet voldoen aan de afgesproken kwaliteit, dient de leverancier kosteloos zorg te dragen voor: - Nalevering van het product op dezelfde dag als de initiële levering; - Vergoeding van het ontbrekende product.
5.11	Producten dienen zodanig te worden verpakt dat deze tijdens transport en opslag afdoende beschermd zijn tegen beschadigingen en invloeden van buitenaf. Inschrijver maakt hierbij gebruik van zoveel mogelijk milieuvriendelijk verpakkingsmateriaal.
6.	Continuïteit en calamiteiten
6.1	De inschrijver garandeert een betrouwbare en continue levering van de gevraagde voedingsmiddelen gedurende de gehele contractperiode.
6.2	Opdrachtnemer dient de continuïteit van VGGM om 24/ 7 over voedingsmiddelen te beschikken, zo goed mogelijk te waarborgen.
6.3	Bij dreigende of daadwerkelijke leveringsproblemen de opdrachtgever onverwijld te informeren en een passend alternatief aan te bieden zonder extra kosten voor de Opdrachtgever, tenzij vooraf anders overeengekomen.
6.4	Het moet voor Opdrachtgever mogelijk zijn telefonisch een bestelling te plaatsen.
7.	Facturering & betaling
7.1	De minimale ordergrootte bedraagt €100,- excl. btw.

7.2	Alle kosten zoals (niet uitsluitend) verpakkingskosten, logistieke kosten en personeelskosten etc. zijn inbegrepen in de aangeboden prijzen op het prijzenblad. Opdrachtnemer brengt geen extra kosten in rekening. Het is ook niet toegestaan om prijzen te verhogen als gevolg van hogere brandstofkosten.
7.3	Voor de producten binnen de categorie voedingsmiddelen die niet op het Prijzenblad vermeld staan, geldt dat Opdrachtnemer marktconforme prijzen dient te hanteren. Opdrachtgever kan ten alle tijden de markconformiteit van producten controleren. Indien een product bij concurrerende leveranciers structureel lager wordt aangeboden (<15% afwijking), dient Opdrachtnemer de prijs van het product aan te passen.
7.4	De prijzen van producten uit het kernassortiment mogen viermaal per jaar (de 1e van februari, mei, augustus en november) geïndexeerd worden conform een door Opdrachtnemer voorgestelde categorie binnen de CBS Consumentenprijsindex (CPI) voor de hoofdcategorie 'Voedingsmiddelen' (tabelcode 011000). 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.
7.5	Transportkosten mogen eenmaal per jaar, voor het eerst per 1 februari 2028, worden aangepast op basis van de door het CBS gepubliceerde prijsindex beroepsgoederenvervoer over de weg. De leverancier dient de indexatie schriftelijk te onderbouwen. Verlagen van de index worden op gelijke wijze doorberekend als verhogingen.
7.6	Tussentijdse prijswijzigingen van voedingsmiddelen bij extreme marktomstandigheden (zowel een prijsverhoging als -verlaging) dienen op basis van een onderbouwd verzoek overlegd te worden aan Opdrachtgever. Enkel bij akkoord van Opdrachtgever mag deze prijswijziging doorgevoerd worden.
7.7	Bij aanbiedingen wordt automatisch de laagste prijs gefactureerd.