Europees openbare aanbesteding Horecabenodigdheden
ref. nr.: 73699-2026

BIJLAGE E - PROGRAMMA VAN EISEN

1. Levering en bestelling

EIS	OMSCHRIJVING
1.	Aflevering op de volgende locaties: • Gemeentehuis Winschoten , Johan Modastraat 6, Winschoten; • Gemeentekantoor de Garst, Garst 1, Winschoten; • Locatie Grintweg 86, Grintweg 86, Winschoten; • Locatie Grintweg 70, Grintweg 70, Winschoten; Leveringen dienen tenminste binnen (over de drempel) afgeleverd te worden in de keuken.
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, woensdag en vrijdag tussen 09.00 en 11.00 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.	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.
6.	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.
7.	Alle emballage/rolcontainers en kratten dienen direct bij aflevering van producten door opdrachtnemer weer retour genomen te worden. Statiegeld en andere kosten op emballagemateriaal mag worden berekend. Achteraf vindt er dan een afrekening plaats met opdrachtgever.
8.	Er geldt geen minimale orderwaarde. Voor reguliere bestellingen vanaf € 350 exclusief btw worden geen bestel-, administratie-, transport- of andere leveringstoeslagen berekend. Voor reguliere bestellingen onder € 350 exclusief btw mag opdrachtnemer uitsluitend de vaste toeslag uit het prijsinvulformulier berekenen. Andere toeslagen zijn niet toegestaan. De overeengekomen artikelprijzen blijven ongewijzigd van toepassing. Voor de grens van € 350 worden alle tijdig geplaatste bestellingen voor hetzelfde afleveradres en hetzelfde reguliere levermoment samengenomen. De orderwaarde wordt bepaald na toepassing van kortingen en exclusief btw, statiegeld en toeslagen. Een toeslag wordt maximaal eenmaal per afleveradres en levermoment berekend. Door opdrachtnemer veroorzaakte deel-, na- of herstelleveringen leiden niet tot aanvullende kosten. Ook voor spoedbestellingen geldt geen minimale orderwaarde. Hiervoor mag uitsluitend de afzonderlijke vaste spoedtoeslag uit het prijsinvulformulier worden berekend, na voorafgaand akkoord van opdrachtgever. Deze wordt niet gecombineerd met de toeslag voor een bestelling onder € 350.

EIS	OMSCHRIJVING
9.	Bestellingen dienen online te worden gedaan via een webbased portal van opdrachtnemer. De portal dient in ieder geval inzage te bieden in de uitgeleverde- en lopende bestellingen en de managementinformatie.
10.	Opdrachtnemer verzorgt kosteloos aan opdrachtgever een training over het gebruik van de portal.
11.	Naast de training zorgt opdrachtnemer ervoor dat een gebruikersinstructie (kosteloos) beschikbaar is voor opdrachtgever ten behoeve van de portal. 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 ook kosteloos een gebruikersinstructie beschikbaar.
12.	Het moet mogelijk zijn om bestellingen telefonisch te doen bij aanvullende-, na- of spoedbestellingen of vragen.
13.	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.
14.	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: • afleveradres; • debiteurennummer; • naam besteller; • omschrijving van het artikel; • aantallen / Verpakkingseenheid; • prijs van het product; • al geleverde producten / aantallen; • en eventuele backorders. Samengevat: iedere pakbon geeft steeds de volledige status van de order weer. Opdrachtnemer geeft bij deelleveringen op de pakbon aan of er wel of niet na geleverd wordt.
15.	Na ontvangst van de producten zal er door opdrachtgever binnen 2 uur gecontroleerd worden op de volgende onderdelen: • of het geleverd product volgens 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 volgens voorschrift, schoon en onbeschadigd; • de aflevertemperatuur; • tijdstip van levering. Afwijkingen worden vermeld op de pakbon en niet geaccepteerd, tenzij opdrachtgever ervoor kiest de producten ondanks de afwijking toch te accepteren. Opdrachtnemer draagt zorg voor het retour nemen van onjuist geleverde artikelen, mits daarvan melding is gemaakt. De retourzendingen worden direct bij de eerstvolgende levering na de melding door opdrachtnemer meegenomen.

EIS	OMSCHRIJVING
16.	Handelings- en/of transportkosten voor onjuist geleverde artikelen zijn voor rekening van opdrachtnemer.
17.	Opdrachtnemer vervangt onjuist geleverde of door opdrachtgever wegens afwijkingen afgekeurde producten bij voorkeur op dezelfde dag na melding door opdrachtgever, zonder aanvullende kosten voor opdrachtgever, tenzij hier in overleg een andere afspraak over wordt gemaakt. Een alternatief product wordt uitsluitend geleverd na instemming van opdrachtgever.
18.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om producten bij een andere leverancier te bestellen in de volgende omstandigheden: • Als het bestelde product niet geleverd kan worden en opdrachtgever niet instemt met het aangeboden alternatief; • Als het bestelde product niet op tijd geleverd kan worden; • Kleinere bestellingen die op de dag zelf nog benodigd zijn; • Als de geleverde producten niet voldoen aan de hygiënevoorschriften.
19.	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
20.	In het prijsinvulformulier (bijlage G) 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.
21.	Het gehele kernassortiment dient door opdrachtgever afgeroepen te kunnen worden en door opdrachtnemer geleverd te kunnen worden volgens hetgeen bepaald in dit programma van eisen en de door opdrachtnemer in bijlage G opgenomen tarieven.
22.	Assortimentswijzigingen zullen niet eenzijdig door opdrachtnemer worden doorgevoerd doch uitsluitend onder verantwoording van reden en met instemming van opdrachtgever. 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.
23.	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.
24.	Het is opdrachtgever toegestaan om (promotie)artikelen van derden te ontvangen en te gebruiken.
25.	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.

EIS	OMSCHRIJVING
26.	De volgende producten zijn bij levering minimaal houdbaar tot: • Groente en Fruit: 4 dagen • Zuivel: 7 dagen • Kaas: 7 dagen • Vleeswaren: 7 dagen • Vlees: 4 dagen • Vis: 4 dagen • Salades: 7 dagen

3. Wet- en regelgeving

EIS	OMSCHRIJVING
27.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de bestaande regels en wettelijke normeringen betreffende hygiëne en voedselveiligheid en verklaart te voldoen aan HACCP-normeringen.
28.	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
29.	De verpakking van de diverse producten dient in ieder geval voorzien te zijn van Nederlandse tekst.
30.	Opdrachtnemer gebruikt niet meer verpakking dan noodzakelijk voor een kwalitatief goede aanlevering en handling van de bestelde producten.
31.	De verpakking dient bij transport en opslag bestendig te zijn voor invloeden van buitenaf (zoals vocht) en beschadiging.
32.	Op alle producten dient een leesbare THT-datum vermeld te zijn. Als de verpakking van de producten beschadigd is, zal opdrachtgever deze producten niet accepteren.
33.	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 volgens afspraak.

EIS	OMSCHRIJVING
34.	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: • 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, te veel geleverd, transportschade etc.; • Orders onderverdeeld in bestelsoort digitaal en telefonisch.
35.	Communicatie geschiedt zoveel mogelijk met een vast contactpersoon van opdrachtnemer, die voldoende kennis heeft van de contractafspraken tussen opdrachtnemer en opdrachtgever.
36.	Opdrachtnemer beschikt over een procedure voor klachtenafhandeling. Opdrachtnemer reageert volgens deze procedure binnen de gestelde termijn en handelt deze volgens de klachtenafhandelingsprocedure af. Indien afhandeling binnen deze termijn niet mogelijk is, informeert opdrachtnemer opdrachtgever binnen die termijn over de reden en de verwachte afhandeling.

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
37.	Opdrachtnemer verstuurt per maand, per locatie een verzamelfactuur met minimaal de volgende vermeldingen: • 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. De facturen worden verstuurd naar facturen@gemeente-oldambt.nl of door middel van e-factureren (**let op: een e-factuur is geen pdf!!**) via SimplerInvoicing (Peppol-netwerk), dan kunnen wij uw facturen nog sneller verwerken. Hiervoor moet vooraf contact opgenomen worden met afdeling financiën. Opmerking: alleen facturen voor orders welke compleet zijn uitgeleverd worden betaald (met andere woorden, zolang nog iets in backorder staat wordt niet betaald).

EIS	OMSCHRIJVING
38.	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.
39.	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.
40.	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.
41.	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.
42.	De overeengekomen prijzen, exclusief btw, worden eenmaal per jaar per 1 januari geïndexeerd op basis van de CBS-reeks ‘Consumentenprijzen; CPI 2025=100, index en mutaties’, bestedingscategorie ‘000000 Alle bestedingen’. De eerste indexering vindt plaats op 1 januari volgend op de eerste twaalf maanden van de overeenkomst. Tot die datum blijven de geoffreerde prijzen ongewijzigd. De indexering wordt berekend aan de hand van het definitieve indexcijfer van september voorafgaand aan de indexeringsdatum, vergeleken met september van het jaar daarvoor: Nieuwe prijs = geldende prijs × (indexcijfer september / indexcijfer september van het voorafgaande jaar). De nieuwe prijzen worden afgerond op twee decimalen. Zowel stijgingen als dalingen van de index worden verwerkt. Opdrachtnemer verstrekt uiterlijk één maand vóór de indexeringsdatum schriftelijk de berekening, de gebruikte indexcijfers en een overzicht van de bestaande en aangepaste prijzen. Opdrachtgever controleert of de aanpassing overeenkomt met deze clausule en onthoudt zijn schriftelijke akkoord uitsluitend als de berekening of toepassing daarvan onjuist is. Indexering vindt niet met terugwerkende kracht plaats. Bij een te laat ingediend voorstel voor een prijsverhoging verschuift de ingangsdatum naar de eerste dag van de maand die volgt op één maand na ontvangst van het volledige voorstel. Een prijsverlaging gaat wel in op de reguliere indexeringsdatum. Bestellingen die vóór de ingangsdatum van de aangepaste prijzen zijn geplaatst, worden tegen de voordien geldende prijzen gefactureerd. Als het CBS de reeks beëindigt of het basisjaar wijzigt, wordt de door het CBS aangewezen opvolgende reeks gebruikt, met toepassing van de door het CBS voorgeschreven overgangsmethode.