Programma van eisen
Levensmiddelen Kleinverpakkingen

Conceptversie t.b.v. marktconsultatie.

Eis	Algemene eisen
1.	Inschrijver verklaart door het indienen van een inschrijving expliciet dat hij voldoet aan de in de aanbestedingsdocumenten, inclusief de daarbij behorende bijlage(n), genoemde voorwaarden en eisen die aan de opdracht zijn gesteld.
2.	Aanbestedende dienst eist van opdrachtnemer dat veilig werken verankerd en toegepast is in zijn organisatie, waarbij wordt voldaan aan tenminste het volgende profiel: De directie van de opdrachtnemer heeft een aantoonbaar vigerend beleid met doelstellingen over 'veilig werken' vastgelegd en in de organisatie geïmplementeerd met bijbehorende documenten en middelen in de bedrijfsprocessen. Het 'veilig werken' is gericht op het voorkomen van incidenten in het kader van de VGM-aspecten (veiligheid, gezondheid en milieu) zoals ongevallen, materiële en milieuschade. Het beleid heeft tot doel ervoor te zorgen dat alle medewerkers (ook tijdelijke medewerkers, onderaannemers en derden) het vereiste veiligheidsniveau kennen en tijdens het uitvoeren van hun werkzaamheden daarnaar handelen. Opdrachtnemer beheerst aantoonbaar de VGM-aspecten tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden door middel van onder andere risicomanagement, inspecties, bedrijfsgezondheidszorg, registratie en keuring van persoonlijke beschermingsmiddelen en relevante arbeidsmiddelen en door het bijhouden van ongevallenregistratie. De operationele medewerkers beschikken over de juiste kennis en kunde die nodig is voor het uitvoeren van werkzaamheden en specifieke risicovolle taken.
3.	Opdrachtnemer onthoudt zich van het aanbieden van geschenken, incentives, spaaracties of andere voordelen aan medewerkers van opdrachtgever op persoonlijke titel, voor zover deze de schijn van belangenverstrengeling of ongewenste beïnvloeding kunnen wekken.

Eis	Wet- en regelgeving
4.	Opdrachtnemer houdt zich aan alle relevante wet- en regelgeving dan wel draagt zorg dat haar onderaannemer(s) zich houden aan relevante wet- en regelgeving welke in relatie staan tot onderhavige opdracht.
5.	Alle producten die worden geleverd door de opdrachtnemer dienen te voldoen aan de wettelijke kwaliteitseisen. Opdrachtgever hanteert hierbij de normen zoals vastgesteld in de Warenwet en in de/het relevant(e) Warenwetbesluit(en).
6.	De opdrachtnemer staat ervoor in dat de uitvoering van werkzaamheden uitsluitend geschiedt met materieel/materiaal dat voldoet aan de wettelijke eisen.

Eis	Personeel
7.	Het uitvoerend personeel van de Inschrijver dient: • te voldoen aan de bij toepasselijke wetgeving gestelde en te stellen eisen voor de gevraagde diensten en te handelen conform relevante voorschriften; • de werkzaamheden te verrichten vrij van alcohol, verdovende middelen en andere rij- en werk beïnvloedende middelen; • de werkzaamheden dusdanig uit te voeren dat het onderwijs en de bedrijfsvoering van opdrachtgever zo min mogelijk gestoord wordt; • herkenbare bedrijfskleding te dragen. De kleding ziet er verzorgd en representatief uit; • in het bezit te zijn van een geldig legitimatiebewijs;

	• te beschikken over een goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse of Engelse taal.

Eis	Assortiment
8.	Onder het te leveren assortiment worden alle gangbare levensmiddelen en aanverwante producten verstaan die voldoen aan de geldende Nederlandse en Europese wet- en regelgeving, waaronder de toepasselijke bepalingen van de Warenwet. 1. Levensmiddelen • Versproducten, waaronder: ○ AGF (aardappelen, groenten en fruit); ○ vlees, gevogelte en wild; ○ vis, schaal- en schelpdieren; ○ zuivel, eieren en vetten; ○ brood en banket (dagvers); ○ gemaksproducten en koelverse maaltijdcomponenten (convenience). • Droge kruidenierswaren (DKW) en overige houdbare producten. • Diepvriesproducten (frozen food). • Alcoholvrije dranken. 2. Non-foodartikelen (overeenkomstig het beschikbare assortiment van opdrachtnemer) • Verbruiksartikelen • Klein keukenmateriaal en keukenhulpmiddelen Deze eis wordt mogelijk aangepast naar aanleiding van de verkregen input uit de marktconsultatie. Deze opsomming is niet limitatief. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst productgroepen, producten en assortimentsonderdelen toe te voegen, te wijzigen of te laten vervallen, voor zover deze binnen de reikwijdte van de opdracht vallen.
9.	Opdrachtnemer levert geen genetisch gemodificeerde levensmiddelen of producten die genetisch gemodificeerde ingrediënten bevatten zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever.
10.	Opdrachtnemer dient producten of gelijkwaardige alternatieven beschikbaar te hebben voor afnemers met specifieke voedingsvoorkeuren, dieetwensen of levensbeschouwelijke voedingskeuzes. Het assortiment omvat ten minste vegetarische, veganistische, halal en suikervrije producten. De digitale bestelomgeving biedt de mogelijkheid om te filteren op voedingskenmerken, dieetwensen en allergenen.
11.	Conform de Europese voedselinformatieverordening en de Nederlandse Warenwet moet Opdrachtnemer consumenten informeren over de aanwezigheid van 14 wettelijke allergenen in voedsel. De 14 allergenen zijn: • Glutenbevattende granen • Melk (incl. lactose) • Ei • Pinda • Noten • Soja • Vis • Schaaldieren

	• Mosterd • Sesam • Selderij • Lupine • Weekdieren • Sulfiet Producten met deze kenmerken dienen duidelijk zichtbaar te worden vermeld in de bestelportal.
12.	Opdrachtnemer kan naast A-merken, minimaal één alternatief merk leveren (bijvoorbeeld een huismerk) per productcategorie. Opdrachtgever hecht belang aan een keuze voor redelijke kwaliteit tegen een scherpere prijs, naast de keuze voor A-merken (goede kwaliteit voor redelijke prijs), te hebben. Onder een A-merk verstaat opdrachtgever een merk met een hoge naamsbekendheid en goede reputatie, toonaangevend qua prijs en kwaliteit van dat specifieke goed. Voor A-merken wordt vaak reclame gemaakt om de naamsbekendheid te vergroten en gevestigde reputatie te handhaven of zelfs te versterken. Onder een huismerk verstaat opdrachtgever een merk dat gevoerd wordt door een detaillist, bijvoorbeeld een winkel of winkelketen of zelfs door meerdere ketens. Het wordt gebruikt voor producten die ten behoeve van de detaillist geproduceerd zijn en staat daarmee tegenover de fabrikanten merken. Het huismerk hoeft niet per se uw eigen huismerk te zijn.
13.	Opdrachtnemer hanteert per product niet meer dan één houdbaarheidsdatum Deze minimale houdbaarheidstermijn (THT/TGT) zijn van toepassing:

Omschrijving productsoort	Minimale THT/TGT bij ontvangst
Verse melkproducten	zes kalenderdagen
Zuiveldesserts en yoghurt	zes kalenderdagen
Zuivel transito producten	zes kalenderdagen
Boter	zes kalenderdagen
Margarine	acht weken
Eieren en eierproducten	zestien kalenderdagen
Vlees	vier kalenderdagen
Vis	drie kalenderdagen
Wild en gevogelte	drie kalenderdagen
Schaal- en schelpdieren	drie kalenderdagen
AGF-producten: rauwkosten/panklaar	drie kalenderdagen
AGF-producten: verse vruchtensappen	vier kalenderdagen
Gekoelde maaltijdcomponenten	zes kalenderdagen

	Voor alle bovengenoemde producten telt de dag van aflevering niet mee in de berekening van de minimale houdbaarheidstermijn.
14.	Opdrachtnemer levert waar mogelijk producten die aantoonbaar voldoen aan erkende duurzaamheids-, milieu-, dierenwelzijns- en/of sociale certificeringssystemen. Producten dragen bij voorkeur één of meer van onderstaande keurmerken of gelijkwaardige certificeringen: • Europees Biologisch Keurmerk (EU Organic); • EKO-keurmerk; • Demeter; • Fairtrade; • Rainforest Alliance; • RSPO (Roundtable on Sustainable Palm Oil); • Beter Leven Keurmerk (bij voorkeur twee of drie sterren);

	• Label Rouge; • Vrije Uitloop; • ASC (Aquaculture Stewardship Council); • MSC (Marine Stewardship Council); • Andere gelijkwaardige keurmerken of certificaten die aantoonbaar vergelijkbare duurzaamheidsdoelstellingen borgen. Op verzoek van opdrachtgever toont opdrachtnemer aan dat de aangeboden producten voldoen aan de betreffende keurmerken of gelijkwaardige duurzaamheidscriteria.
15.	Opdrachtnemer beschikt over een procedure voor productterugroepacties en veiligheidswaarschuwingen. Indien een door opdrachtnemer geleverd product onderwerp is van een productterugroepactie of veiligheidswaarschuwing, stelt opdrachtnemer opdrachtgever hiervan onverwijld op de hoogte. Opdrachtnemer verstrekt daarbij informatie over de te nemen maatregelen en draagt zorg voor een correcte en tijdige afhandeling.
16.	Opdrachtnemer kan op verzoek van opdrachtgever herkomst-, batch- en traceerbaarheidsinformatie van geleverde producten verstrekken.

Eis	Bestellen van producten
17.	Opdrachtnemer stelt gedurende de gehele contractperiode een digitale bestelomgeving beschikbaar. Deze vormt de basis voor alle bestellingen, mét of zonder OCI-koppeling met AFAS. Opdrachtgever geeft de voorkeur aan een bestelportal dat door middel van een OCI-koppeling is geïntegreerd met AFAS.
18.	Opdrachtnemer accepteert en voert uitsluitend bestellingen uit waarvoor opdrachtgever een geldig inkooporder heeft verstrekt. Een bestelling is pas definitief en uitvoerbaar nadat de bijbehorende inkooporder door opdrachtnemer is ontvangen. Opdrachtnemer neemt geen bestellingen zonder inkooporder in behandeling en levert en factureert uitsluitend op basis van deze inkooporder.
19.	Opdrachtnemer vermeldt het door opdrachtgever verstrekte inkoopordernummer ongewijzigd op alle documenten die betrekking hebben op de betreffende bestelling, waaronder de orderbevestiging, afleverbon en factuur.
20.	Het moet mogelijk zijn om te bestellen ten laste van meerdere grootboekrekeningen.
21.	Bestellen via een OCI-koppeling met AFAS is leidend. Beschikt opdrachtnemer over de mogelijkheid om een OCI-koppeling met AFAS te realiseren, dan is opdrachtnemer verplicht deze koppeling te realiseren en te gebruiken Opdrachtnemer mag in dat geval niet kiezen voor bestellen via een eigen bestelportaal zonder koppeling.
22.	Beschikt opdrachtnemer niet over de mogelijkheid om een OCI-koppeling met AFAS te realiseren, dan bestelt opdrachtgever in het eigen bestelportaal van opdrachtnemer.
	Bestellen via OCI-koppeling met AFAS
23.	Opdrachtnemer stelt een OCI-koppeling met AFAS beschikbaar. De kosten voor realisatie en beheer van de koppeling zijn voor rekening van opdrachtnemer.
24.	Opdrachtnemer ondersteunt bestellen op meerdere grootboekrekeningen, zo nodig via meerdere OCI-koppelingen.
25.	De bestelling wordt ter goedkeuring aangeboden in AFAS aan de bevoegde budgethouder van opdrachtgever. Na goedkeuring wordt automatisch een inkooporder gegenereerd en aan opdrachtnemer verzonden. Opdrachtnemer verwerkt de bestelling uitsluitend na ontvangst van deze inkooporder.
26.	Inschrijver draagt voor eigen rekening zorg voor (indien nodig meerdere) OCI-koppeling(en) met AFAS afhankelijk van boekhoudkundige wensen van de opdrachtgever. Indien inschrijver geen bestaande koppeling heeft met AFAS realiseert inschrijver, tevens voor eigen kosten, zich samen met aanbestedende dienst in om deze koppeling alsnog binnen de implementatieperiode te realiseren. Meer informatie kan

	inschrijver vinden via: https://help.afas.nl/help/NL/SE/Ord_Purch_Config_Req_OCI-XML_Own.htm?query=oci%20
	Bestellen zonder OCI-koppeling met AFAS
27.	Opdrachtnemer biedt een oplossing waarmee de bestellers van opdrachtgever kunnen bestellen in het bestelportaal van opdrachtnemer, waarbij het mogelijk moet zijn voor op verschillende grootboekrekeningen te bestellen.
28.	In het bestelportaal is vastgelegd wie de bestellers zijn en voor welke locaties zij mogen bestellen.
29.	Opdrachtgever bepaalt wie als besteller rechten krijgt. Het aantal bestelaccounts hangt af van de inrichting van het portaal en het aantal gewenste bestellers per locatie.
30.	Opdrachtnemer voert gedurende de looptijd van de raamovereenkomst, zonder extra kosten, op verzoek nieuwe bestellers op. Opdrachtnemer kent de rechten en inloggegevens toe binnen twee werkdagen na ontvangst van een volledig verzoek. Hetzelfde geldt voor wijzigingen en het intrekken van rechten.
31.	Indien inschrijver niet beschikt over een directe OCI-koppeling met AFAS, dient inschrijver een aantoonbaar werkend proces aan te bieden en te beschrijven in een extra implementatieplan. In dit implementatieplan beschrijft inschrijver hoe het bestelproces zonder directe AFAS-koppeling wordt ingericht en beheerd. Hierbij dient minimaal te worden geborgd dat: • Uitsluitend door opdrachtgever aangewezen medewerkers met toegekende bestelrechten bestellingen kunnen plaatsen. Opdrachtnemer richt een procedure in voor het aanvragen, toekennen, wijzigen en intrekken van gebruikersrechten. Nieuwe bestellers ontvangen uiterlijk binnen twee werkdagen na ontvangst van een volledige aanvraag de benodigde bestelrechten. • Het aantal bestelaccounts is onder andere afhankelijk van de inrichting van de bestelportal en het aantal gewenste bestellers per locatie. Inschrijver zal gedurende de looptijd van de raamovereenkomst, zonder extra kosten in rekening te brengen, op verzoek van opdrachtgever nieuwe bestellers opvoeren. • Bestellingen aan het juiste inkooporder nummer of locatiecode gekoppeld. • De digitale bestelomgeving is toegankelijk via een standaard internetbrowser, zonder dat aanvullende software-installaties noodzakelijk zijn. • Gebruikersgegevens, bestelrechten en eventuele wijzigingen hierin zorgvuldig worden geregistreerd en actueel worden gehouden. • Bestellingen, inkooporder nummers en facturen op een juiste en inzichtelijke wijze aan elkaar kunnen worden gekoppeld. • De administratie volledig, controleerbaar en inzichtelijk is voor opdrachtgever. • Wijzigingen in bestellers, inkooporder nummers en financiële gegevens zorgvuldig worden verwerkt, waarbij opdrachtnemer verantwoordelijk is voor een juiste administratieve verwerking. • De facturatie aansluit op de geplaatste bestellingen, de geldende inkooporder nummers of locatiecodes en de overeengekomen financiële afspraken. Opdrachtnemer beschrijft tevens hoe het beheer en de controle op deze administratieve processen worden ingericht en hoe wordt voorkomen dat onjuiste of verouderde gegevens leiden tot fouten in het bestelproces of de facturatie. Voor de uitwerking van dit implementatieplan mag inschrijver maximaal één aanvullende A4-pagina gebruiken.
32.	Indien gedurende de looptijd van de raamovereenkomst een mogelijkheid ontstaat om een koppeling met AFAS te realiseren, bijvoorbeeld doordat AFAS hiervoor nieuwe functionaliteiten of technische mogelijkheden beschikbaar stelt, is opdrachtnemer

	verplicht hieraan zijn volledige medewerking te verlenen en zich actief in te spannen om deze koppeling te realiseren en te implementeren. Alle kosten die verband houden met het ontwikkelen, realiseren, aanpassen en implementeren van de AFAS-koppeling komen voor rekening van opdrachtnemer. Opdrachtgever wordt tijdig betrokken bij het bespreken en beoordelen van de mogelijkheden en kan meedenken over de gewenste inrichting en de functionaliteiten van de koppeling. Dit laat de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer voor de realisatie en implementatie onverlet.
	Bestellen met of zonder AFAS-koppeling
33.	Constateert opdrachtgever dat een inkooporderdernummer ontbreekt, onjuist is of bij de verkeerde bestelling is vermeld, dan herstelt opdrachtnemer dit op eigen kosten en op eigen initiatief. Opdrachtgever hoeft hiervoor geen onderzoek te doen of gegevens aan te leveren.
34.	Voor facturen zonder correct inkooporderdernummer geldt dat opdrachtgever deze niet in behandeling neemt. De betalingstermijn gaat pas lopen vanaf het moment dat een correcte factuur is ontvangen.
35.	De digitale bestelomgeving is gedurende het hele jaar, 24 uur per dag en 7 dagen per week beschikbaar, met uitzondering van vooraf aangekondigd onderhoud.
36.	De digitale bestelomgeving biedt de mogelijkheid om bestellingen digitaal te plaatsen, te wijzigen en te annuleren.
37.	Bestellers kunnen favorietenlijsten en/of standaardbestellingen aanmaken.
38.	De producten in de bestelomgeving zijn beschikbaar en leverbaar. Indien een product tijdelijk niet beschikbaar is dient een indicatie te worden gegeven wanneer product weer beschikbaar is.
39.	De prijzen die op het moment van bestellen in de digitale bestelomgeving worden getoond, zijn leidend voor de betreffende bestelling. Prijswijzigingen na het plaatsen van de bestelling hebben geen invloed op de overeengekomen prijs van die bestelling.
40.	De prijzen op de orderbevestiging dienen overeen te komen met de prijzen op de uiteindelijke factuur.
41.	Opdrachtnemer bevestigt iedere ontvangen bestelling op dezelfde dag digitaal. De orderbevestiging bevat minimaal: • Een overzicht van de bestelde artikelen en aantallen. • De prijs per artikel en de totale orderwaarde inclusief btw. • De afleverlocatie. • De overeengekomen leverdatum en het aflevermoment. Bij een storing of tijdelijke onbeschikbaarheid van de digitale bestelomgeving biedt opdrachtnemer een alternatieve mogelijkheid om bestellingen te plaatsen, telefonisch of per e-mail.
42.	Opdrachtnemer houdt opdrachtgever op de hoogte van storingen en de verwachte duur van de verstoring.
43.	Wijzigingen in de inrichting en weergave van de digitale bestelomgeving zijn gedurende de looptijd van de overeenkomst in overleg met opdrachtgever mogelijk en worden kosteloos doorgevoerd.
44.	Opdrachtnemer verzorgt op verzoek van opdrachtgever kosteloos een gebruikershandleiding en/of instructiebijeenkomsten voor (toekomstige) bestellers. Deze instructies worden in de Nederlandse taal verzorgd op de locaties van Yuverta.
45.	Bij een eventuele conversie of overgang naar een andere digitale bestelomgeving zorgt opdrachtnemer ervoor dat Yuverta hiervan zo min mogelijk hinder ondervindt. De kosten voor deze conversie zijn voor rekening van opdrachtnemer.

Eis	Levering en ontvangst van producten

46.	Levering dient plaats te vinden op alle locaties in de bijlage, het betreffen scholen en kantoren van ondersteunende diensten.
47.	Levering moet mogelijk zijn van maandag tot en met vrijdag binnen een vooraf bepaalde bloktijd van maximaal twee uur tussen 08.00 en 14.00 uur. Deze eis wordt mogelijk aangepast naar aanleiding van de verkregen input uit de marktconsultatie.
48.	Indien opdrachtnemer bestelde producten niet of niet tijdig kan leveren of bij afwijkingen in de levering, neemt opdrachtnemer direct telefonisch contact op met de besteller om de mogelijkheden te bespreken, bij geen gehoor zal er contact worden opgenomen per mail. Opdrachtgever zal in dit geval beslissen op welke wijze omgegaan wordt met deze levering. Opdrachtgever heeft de voorkeur dat er een alternatief product wordt aangeboden. De afgesproken wijzigingen worden schriftelijk bevestigd.
49.	Opdrachtgever is gerechtigd bij aflevering een visuele en steekproefsgewijze ontvangstcontrole uit te voeren op kwaliteit, verpakking, houdbaarheid, aantallen en transportcondities. Leveringen dienen te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving inzake voedselveiligheid, waaronder de HACCP-richtlijnen. Bij geconstateerde afwijkingen behoudt opdrachtgever zich het recht voor de betreffende producten of levering geheel of gedeeltelijk te weigeren.
50.	Nalevering van producten (door o.a. het niet of foutief leveren, conditie etc.) dient dezelfde dag nog te gebeuren in overleg met de besteller. Opdrachtnemer dient dezelfde dag zorg te dragen voor nalevering (dit in overleg met opdrachtgever). In de basis dient het onderwijs te allen tijde doorgang te kunnen vinden. De hiermee gepaard gaande kosten zijn voor rekening van opdrachtnemer.
51.	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor het retour nemen van onjuist geleverde producten mits daarvan binnen één werkdag melding is gemaakt, met uitzondering van versproducten en diepvriesproducten in verband met voedselveiligheidseisen.
52.	Foutief geleverde producten of producten met een slechte conditie, worden door opdrachtgever gemeld bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal het betreffende bedrag voor dit product/deze producten crediteren.
53.	Opdrachtgever kan per afleveradres meerdere afzonderlijke inkooporders op één dag of binnen een bepaalde bestelperiode bij opdrachtnemer plaatsen. Opdrachtgever wenst dat opdrachtnemer deze afzonderlijke inkooporders, voor zover deze betrekking hebben op dezelfde afleverlocatie en binnen hetzelfde afgesproken levermoment vallen, bundelt tot één gecombineerde transportlevering. Het bundelen van bestellingen heeft als doel het aantal transportbewegingen te beperken en eventuele afzonderlijke bestel-, transport- en afleverkosten te voorkomen. Hoewel de bestellingen voor transportdoeleinden worden gebundeld, dienen de afzonderlijke inkooporders bij levering duidelijk van elkaar gescheiden en herkenbaar te blijven. Dit betekent dat: 1. Iedere afzonderlijke inkooporder afzonderlijk wordt verzameld en verpakt. 2. Iedere bestelling duidelijk wordt voorzien van een pakbon met de bestelgegevens en inkoopordernummer. 3. De afzonderlijke bestellingen bij aflevering herkenbaar en fysiek gescheiden worden aangeleverd.

	4. Per inkooporder een afzonderlijke pakbon of digitaal afleveroverzicht beschikbaar wordt gesteld. 5. De afzonderlijke inkooporders afzonderlijk controleerbaar en factureerbaar blijven. Opdrachtnemer mag voor meerdere gebundelde inkooporders voor dezelfde afleverlocatie en hetzelfde levermoment maximaal eenmaal eventuele overeengekomen transport- of bestelkosten in rekening brengen. Het afzonderlijk verwerken, verzamelen, verpakken en administratief afhandelen van de verschillende inkooporders mag niet leiden tot extra bestel- of transportkosten voor opdrachtgever, tenzij deze kosten uitdrukkelijk zijn opgenomen in de inschrijving en overeenkomst. Inschrijver dient in zijn inschrijving te beschrijven op welke wijze hij invulling geeft aan het bundelen van bestellingen en het gescheiden uitleveren van de afzonderlijke inkooporders. Deze eis wordt mogelijk aangepast naar aanleiding van de verkregen input uit de marktconsultatie.
54.	Levering en crediteren van producten geschiedt tot aan het lokaal/keuken en niet tot aan de voordeur. Tenzij anders afgesproken met de betreffende locatie.
55.	Opdrachtnemer zal de producten afleveren met een afleverbon. De afleverbon vermeldt minimaal: • Ordernummer opdrachtgever; • Afleveradres; • Besteldatum; • Afleverdatum; • Producten en aantallen; • Prijs incl. btw per product; • Eventuele manco's. De afleverbon wordt voor akkoord geparafeerd door opdrachtgever en geldt als vaststelling van de geleverde producten. Controle zal plaats vinden bij aflevering en geschiedt op hoofdlijnen op pallet/rolcontainer/krat niveau. Reclamaties op aantallen, kwaliteit, breuk, schade, manco, Ten minste Houdbaar Tot-datum (THT) en Te Gebruiken Tot (TGT) zullen binnen één werkdag geschieden. Hiermee gepaard gaande kosten zijn voor rekening van opdrachtnemer.
56.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor producten bij derden te bestellen indien het bestelde product niet (op tijd) geleverd kan worden en opdrachtgever niet instemt met het aangeboden alternatief voor wat betreft product en hoeveelheid. Opdrachtnemer hiervoor op geen enkele wijze kosten in rekening brengen bij opdrachtgever.

Eis	**Verpakkingsmateriaal**
57.	Opdrachtnemer werkt conform de geldende HACCP-richtlijnen. Leveringen worden aangeleverd in schone, deugdelijke en voor levensmiddelen geschikte transportmiddelen. Opdrachtnemer treft aantoonbaar maatregelen om kruisbesmetting tijdens opslag, transport en levering van producten te voorkomen.
58.	Opdrachtnemer maakt zoveel mogelijk gebruik van duurzame verpakkingen die recyclebaar, herbruikbaar of composteerbaar zijn en voldoet aan de geldende Nederlandse en Europese wet- en regelgeving inzake verpakkingen en verpakkingsafval.

59.	De geleverde producten en verpakkingen voldoen aan de geldende Nederlandse en Europese wet- en regelgeving inzake voedselveiligheid, etikettering en consumenteninformatie. Hieronder vallen onder meer de vermelding van ingrediënten, allergenen, houdbaarheidsdata (THT/TGT), bewaarvoorschriften en overige wettelijk verplichte productinformatie.
60.	Verpakkingen dienen geschikt te zijn voor professionele toepassing binnen de onderwijsomgeving en moeten veilig, hygiënisch en gebruiksvriendelijk zijn in opslag, transport, opening en verwerking van de producten.
61.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een sluitend en transparant emballagebeheer. Herbruikbare transportmiddelen en statiegeld plichtige verpakkingen worden retour genomen. De uitgifte, inname en verrekening van emballage worden afzonderlijk en controleerbaar geregistreerd en weergegeven op de digitale pakbon en/of factuur.
62.	Opdrachtnemer minimaliseert het gebruik van wegwerpplastics en past, waar mogelijk, herbruikbare, recyclebare of anderszins duurzame alternatieven toe. Alle geleverde disposables voldoen aan de geldende Nederlandse en Europese wet- en regelgeving, waaronder de regelgeving ten aanzien van single-use plastics.

Eis	Prijzenblad, prijzen & facturatie
63.	Inschrijver garandeert dat prijzen tot stand komen zonder ruggespraak, overleg, afspraak of verstandhouding met een of meerdere inschrijvers, al dan niet met het doel de concurrentie in enig opzicht te beperken. Inschrijver garandeert dat de in de offerte vermelde prijzen niet aan een andere inschrijver of concurrent zijn en/of zullen worden medegedeeld.
64.	Minimum orderwaarde: wordt bepaald naar aanleiding van marktconsultatie Maximum orderwaarde: wordt bepaald naar aanleiding van marktconsultatie Eventuele opslag voor bestellingen onder de minimum orderwaarde: wordt bepaald naar aanleiding van marktconsultatie
65.	Indien (vaste of dag) productprijzen hoger zijn dan spaar-, kortingsacties en/of aanbiedingen wordt de laagste prijs gehanteerd.
66.	Opdrachtnemer hanteert een kick-back korting in de vorm van een staffel aan de hand van de gerealiseerde omzet per jaar op alle producten. In het prijzenblad kan de kick-back korting worden ingevuld. Deze korting staat tijdens de hele looptijd van de overeenkomst vast. Deze korting wordt gegeven op de totale omzet van de hele organisatie van opdrachtgever.
67.	In het prijzenblad kunnen eventuele bezorgkosten worden ingevuld. Bezorgkosten komen op de factuur van de betreffende bestelling. De bezorgkosten staan vast per levering, ongeacht het adres of het tijdstip van bezorging. Deze eis kan nog worden aangescherpt naar aanleiding van de minimum en maximale orderwaarde en de input verkregen uit de marktconsultatie.
68.	Opdrachtnemer stuurt facturen in conform de bepalingen in de factuurwijzer.
69.	Statiegeld voor emballage en retouren van emballage worden per locatie op een aparte maandelijks factuur vermeld. Opdrachtnemer belast geen bezorgkosten door op emballage. Aan alle door opdrachtnemer beschikbaar gestelde rolcontainers, opslagbakken en overige transportmiddelen zijn geen overige kosten verbonden. Deze eis kan nog worden aangescherpt naar aanleiding van de input verkregen uit de marktconsultatie.
70.	Kosten anders dan voor de bestelde producten en het tarief voor bezorging komen voor rekening van opdrachtnemer. Opdrachtnemer mag geen additionele kosten in rekening brengen voor nalevering of wijzigingen van de bestelling.

71.	Indien er sprake is van een combinatie van inschrijvers (onderaannemer) wordt niet meer dan één factuuradres binnen de combinatie geaccepteerd, te weten het adres van de inschrijver.
72.	Aanbiedingen Deze eis zal worden vormgegeven naar aanleiding van de input verkregen uit de marktconsultatie.
73.	Frequentie wijzigen prijzen Deze eis zal worden vormgegeven naar aanleiding van de input verkregen uit de marktconsultatie.

Eis	KPI's
74.	1. Leverbetrouwbaarheid Minimaal 95% van de bestellingen wordt volledig en binnen het afgesproken tijdvak geleverd. 2. Productkwaliteit en volledigheid Minimaal 95% van de geleverde producten voldoet aan de afgesproken kwaliteitseisen, waaronder houdbaarheid, verpakking en productspecificaties. 3. Klachtenafhandeling Minimaal 95% van de klachten wordt binnen twee werkdagen afgehandeld. De KPI's worden gebruikt als input voor de jaarlijkse overleggen en kunnen de nodige input leveren voor bijvoorbeeld de keuze voor het wel of niet verlengen van een contract. Indien een KPI niet wordt behaald stelt opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever een verbeterplan op. In dit verbeterplan worden concrete maatregelen, planning en verantwoordelijkheden opgenomen. Het doel van het verbeterplan is dat de betreffende KPI uiterlijk in het daaropvolgende kwartaal weer voldoet aan de gestelde norm. Na drie maanden zal er een vervolgoverleg plaatsvinden om de KPI opnieuw te evalueren.

Eis	Communicatie
75.	Partijen wijzen bij aanvang van de overeenkomst één vaste en rechtstreeks te benaderen contactpersoon aan voor zowel de implementatie als de beheerfase. Ook zorgen Partijen voor geschikte vervanging bij ziekte, verlof of uitdiensttreding van de contactpersoon. De contactpersonen beschikken over een goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal. Contactpersonen worden vastgelegd tijdens de implementatie fase middels een communicatiematrix.
76.	Partijen participeren op proactieve wijze in de overleggen. In de communicatiematrix zal worden opgenomen welke contactpersonen bij welk overleg aanwezig zullen zijn. Deze overleggen vinden in de implementatieperiode minimaal één keer per week plaats en in de beheerfase één keer per jaar (afhankelijke van de behoefte).
77.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de voorbereiding en verslaglegging van de periodieke overleggen. Opdrachtnemer stelt voorafgaand aan ieder overleg een conceptagenda op en stemt deze af met opdrachtgever. Van ieder overleg wordt een verslag inclusief besluiten- en actiepuntenlijst opgesteld. Het verslag wordt uiterlijk twee weken na het overleg aan opdrachtgever verstrekt.
78.	Managementrapportages worden per kwartaal, kosteloos, aan opdrachtgever door opdrachtnemer verstrekt. De managementinformatie is uitgesplitst naar kostenplaats en bevat minimaal de volgende informatie: • De gerealiseerde omzet op productniveau en locatieniveau; • Gemiddeld bestelbedrag per bestelling;

	• Het aantal leveringen (per locatie); • Klachtenafhandelingsanalyse zoals verkeerd geleverd, bederf, nabestellingen, manco, dubbele zending, verkeerd product besteld, te veel geleverd, transportschade, aantal na-leveringen en retouren; • Monitoring KPI's.
79.	Bij de start van de overeenkomst zet de opdrachtnemer een ‘implementatiemanager’ in ter ondersteuning van de opstartfase. Deze ‘implementatiemanager’ houdt, op operationeel, gebied per locatie contact met de desbetreffende contactpersoon. Het doel hierbij is om de opstartfase zo kort mogelijk te houden en het vereiste kwaliteit- en prestatieniveau in korte tijd (twee tot drie maanden) te bereiken. Dit ongeacht op welke locatie door de opdrachtnemer de dienstverlening moet worden geleverd.
80.	Op verzoek van opdrachtgever verstrekt opdrachtnemer kosteloos aanvullende rapportages en analyses, voor zover deze redelijkerwijs beschikbaar zijn binnen de rapportageomgeving van opdrachtnemer. Deze rapportages kunnen onder meer betrekking hebben op afnamegegevens, bestedingen, productgroepen, locaties, leverprestaties, klachten, duurzaamheidsinformatie en contractmanagement.