

Bijlage 4

Lijst van Eisen



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.	Inschrijver houdt zich aan alle relevante wet- en regelgeving dan wel draagt zorg dat haar onderaannemer(s) zich houden aan relevante wet- en regelgeving ten aanzien van uitvoering werkzaamheden.
3.	Indien inschrijver gebruik wenst te maken van onderaannemers, dient inschrijver te allen tijde de onderaannemer ter goedkeuring voor te leggen aan aanbestedende dienst.
4.	Aanbestedende dienst heeft de ambitie om de samenwerking met het onderwijs en de Inschrijver verder te ontwikkelen. Deze samenwerking is een ontwikkelmodel en zal niet vanaf dag één binnen het contract geïmplementeerd te hoeven zijn. De Inschrijver dient tijdens de contractperiode capaciteit in te zetten en inspanningen te verrichten om samen met het onderwijs deze samenwerking nader vorm te geven.
5.	Inschrijver is zich ervan bewust dat op vrijwel iedere locatie het mogelijk moet zijn om stageplaatsen beschikbaar te stellen voor studenten.
6.	Het staat aanbestedende dienst vrij om onder dezelfde voorwaarden locaties toe te voegen of af te stoten gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst.
7.	Inschrijver dient ten zich ten alle tijden te houden aan de op de betreffende locatie geldende huisregels.

Eis	Aanbod
8.	Inschrijver dient te zorgen voor een cateringaanbod dat gezond, betaalbaar, duurzaam en afwisselend is. Waarbij het aanbod is afgestemd op het tijdstip van de dag. De openingstijden van de schoolkantine zijn tussen 8:30 uur en 15:00 uur.
9.	Het basisassortiment dient geheel te bestaan uit gezonde producten. Onder gezonde producten wordt hier verstaan: producten die behoren tot de basisproducten die iedere dag gegeten mogen worden (schijf van 5). Het overige aanvullende assortiment dient wisselend te worden aangeboden. Een grote mate van variatie is hierin gewenst waarbij de producten zijn afgestemd op de gebruikersgroepen binnen de locatie.
10.	Inschrijver gebruikt zoveel mogelijk seizoensproducten (zie groente- en fruitkalender: https://groentefruit.milieucentraal.nl/)
11.	Ongezonde snacks, zoals bijvoorbeeld frituursnacks, dienen niet gestimuleerd en zo min mogelijk ingezet te worden. Hierbij gelden de voorschriften zoals vermeld in het predicaat Goud. Ongezonde snacks dienen zoveel mogelijk 'buiten beeld' gepresenteerd te worden.
12.	Inschrijver is verantwoordelijk voor de prijsstelling van het assortiment, wel verifieert inschrijver deze vooraf bij opdrachtgever.
13.	Een gezond budget-assortiment moet in de cateringruimte beschikbaar zijn. Het verdere prijsbeleid wordt vrijgelaten aan inschrijver, wel verifieert inschrijver deze vooraf bij aanbestedende dienst. Aanbestedende dienst hecht veel waarde aan een eerlijke prijs-kwaliteit verhouding in het belang van studenten en leerlingen.
14.	Inschrijver is vrij om 's ochtends een ontbijt aan te bieden.
15.	Inschrijver is vrij om 's middags/'s avonds warme maaltijden aan te bieden.
16.	De beschikbaarheid van de producten dient te allen tijde, maar zeker tijdens pauzementen (piek), optimaal te zijn. Het basisassortiment dient gedurende de hele opening van de restauratieve voorzieningen aanwezig te zijn.
17.	Het is niet toegestaan om de volgende producten te verkopen/aan te bieden (op hoge uitzondering bij speciale activiteiten kunnen sommige producten toegestaan worden, maar enkel op aandragen en na goedkeuring van aanbestedende dienst):



	<ul style="list-style-type: none"> - Rookwaren; - Alcoholische dranken (m.u.v. het schenken/leveren van alcoholische dranken voor banqueting); - Energiedranken; - Overige cafeïne gerelateerde producten.
18.	Inschrijver mag nooit alcohol verstrekken aan personen <18 jaar. Tijdens evenementen voert aanbestedende dienst een terughoudend alcoholbeleid. Het serveren van sterk alcoholische dranken is niet toegestaan.
19.	Het assortiment mag per locatie verschillen om zo te zorgen dat er aansluiting is met de wensen van de specifieke klantengroep van een locatie.
20.	In basis wordt er uniformiteit over alle locaties gehanteerd in werkwijzen, prijzen, variatie en dienstverlening. Afhankelijk van de verschillende doelgroepen op de verschillende locaties kan bijvoorbeeld assortiment afwijken, wel verifieert inschrijver deze vooraf bij opdrachtgever.
21.	Aanbestedende dienst wenst variatie in het assortiment. Dag-acties en producties zijn hierbij wenselijk. Vanuit inschrijver wordt creativiteit verwacht ten aanzien van de invulling van deze acties. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor af te zien van de deelname aan speciale acties.
22.	Inschrijver dient door middel van de presentatie gebruikers te stimuleren te kiezen voor een gezond en duurzaam alternatief. Hierbij ligt de nadruk op; gezonde, biologische, vegetarische en/of plantaardige producten.
23.	Inschrijver dient bij ingang van de overeenkomst minimaal 50% van het aanbod plantaardig/vegetarisch te laten zijn. Inschrijver dient ieder contractjaar 5% meer plantaardige producten/vegetarisch (ter vervanging van vleesproducten) aan te bieden, waarbij het eindstreven 60% plantaardig is.
24.	Inschrijver dient in te zetten op de vermindering van voedselverspilling. Aanbestedende dienst vraagt hierbij de expertise van inschrijver om een verspillingsprogramma in te zetten en te schetsen bij ingang van de raamovereenkomst welke vervolgens meetbaar gemaakt en verwerkt wordt in de kwartaal overleggen.
25.	Inschrijver dient vervoerbewegingen m.b.t. onderhavige opdracht zoveel mogelijk te klusteren en zich hierbij te committeren aan de Euro-6 norm.
26.	Inschrijver dient bij minimaal 5% van het aanbod lokale producten en/of ondernemers in te zetten. Waarbij minimaal het in te zetten groente en fruit uit de regio (provincie) dient te komen.
27.	Inschrijver dient bij ingang van de overeenkomst minimaal 50% van het aanbod biologisch te laten zijn.
28.	Inschrijver mag op locaties gebruik maken van vending automaten (passend op dit programma van eisen). Op verzoek van aanbestedende dienst dienen zij een vending automaat kunnen plaatsen op enkele locaties.

Eis	Schoonmaak en inrichting ruimten
29.	Inschrijver is verantwoordelijk voor de dagelijkse schoonmaak van de kantine/counter en keuken.
30.	Aanbestedende dienst is verantwoordelijk voor het inrichten van de kantines met de benodigde apparatuur. Het staat inschrijver vrij om vanuit haar expertise te adviseren aan aanbestedende dienst wanneer de inrichting op een andere manier kan.
31.	<p>Inschrijver is verantwoordelijk voor de schoonmaakwerkzaamheden van alle cateringruimten en is derhalve verantwoordelijk voor de dagelijkse en periodieke schoonmaak van:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uitgiffertuimte inclusief apparatuur en vloer; - Keuken- en opslagruimten inclusief vloeren; - Spoelkeuken(s) inclusief afruimeubels, vloer en spoelmachine; - Afwas/ serviesgoed, bestek en keukensmaterialen;



- Overige ruimten onder beheer van inschrijver;

Hieronder valt voor inschrijver: het ledigen en reinigen van de eigen afvalbakken, het meerdere keren per dag afnemen en vlek verwijderen van werkruimte.

Voor verantwoordelijkheid van aanbestedende dienst: het dagelijks verwijderen van vlekken van de vloeren, het volledig reinigen van de vloer, het schrobben en/of conserveren van de vloer, het volledig reinigen van meubilair en overige inventaris.

Inschrijver heeft naar aanbestedende dienst een signaleringsverantwoordelijkheid, met betrekking tot schoonmaak van ruimten die niet onder de verantwoordelijkheid vallen van inschrijver. Dit geldt eveneens ten aanzien van dieptereinigingen. Aanbestedende dienst is verantwoordelijk voor het (laten) uitvoeren van dieptereinigingen. De kosten ten aanzien van deze dieptereiniging zijn voor rekening van aanbestedende dienst

Eis	Duurzaamheid
32.	Het uitgestalde aanbod bestaat voor minstens 80% uit een betere keuzes zoals omschreven in Richtlijnen Gezondere Kantines. De doelstelling is om uiteindelijk tot 100% te komen.
33.	Chocolade/cacaoproducten zijn voorzien van het Fairtrade keurmerk.
34.	<p>Dierlijke producten zijn afkomstig van dieren die een vrije buitenuitloop hebben gehad.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Europees Bio-keurmerk; ○ EKO-keurmerk; ○ Demeter; ○ Beter Leven Keurmerk: 3 sterren voor alle diersoorten, voor legkip ook 1 en 2 sterren, voor kalf ook 2 sterren, voor varken ook 2 sterren, voor rundvlees ook 1 en 2 sterren; ○ Milieukeur Rundvlees; ○ Milieukeur Ei; ○ Eieren met handelscode 1; ○ Scharrel keurmerk van Producent voor pluimveevlees en varkens; ○ Graskeurmerk; ○ Label Rouge kip (Fr); ○ Free Range kip en Free Range varken (UK).
35.	<p>Gebruik van duurzaam gevangen of gekweekte vis.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ MSC-vis en 'groene' en 'gele' vis (prima en tweede keuze) van de viswijzer. Voor gekweekte vis: Europees Biokeurmerk; ○ EKO-keurmerk; ○ Demeter; ○ Naturland; ○ Soil Association; ○ Milieukeur.
36.	Inschrijver dient zich in de catering voorzieningen te conformeren aan de richtlijnen van het voedingscentrum Gezonde Schoolkantine en vanaf start dienstverlening op alle locaties minimaal het niveau van de Gouden Schaal te hanteren.
37.	Inschrijver dient in de samenwerking met aanbestedende dienst een actieve bijdrage en advisering te leveren aan het behouden van het predicaat Goud voor de certificering van gezonde schoolkantine.
38.	Aanbestedende dienst stelt in samenspraak met inschrijver gedurende de implementatieperiode een communicatieplan op waarin hij beschrijft hoe de informatievoorziening over duurzame catering aan de eindgebruiker plaatsvindt en voert dit uit. In dit plan besteden de inschrijver en aanbestedende dienst in ieder geval aandacht aan de volgende onderwerpen:

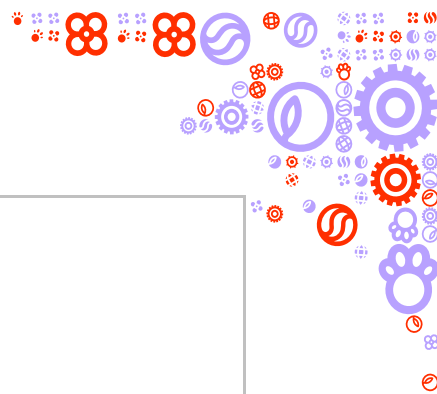


	<ul style="list-style-type: none"> ○ Welke productinformatie wordt gegeven (in elk geval samenstelling ingrediënten en herkomst van het product); ○ De wijze waarop productinformatie wordt gegeven; ○ De wijze waarop over de doelstellingen rond duurzame catering wordt gecommuniceerd; ○ De wijze waarop inschrijver duurzame en gezonde producten promoot, bijvoorbeeld door middel van gezondheidsrankingen; <p>Verdeling van de taken tussen inschrijver en aanbestedende dienst.</p>
39.	<p>Inschrijver dient actief bij te dragen aan het verminderen van de afvalsstromen. Hierbij draagt inschrijver o.a. bij aan het zo min mogelijk verbruiken van (plastic) verpakkingsmaterialen, het promoten van afvalvermindering, advies geven aan aanbestedende dienst en door middel van het formuleren van concrete doelstellingen welke worden meegenomen in de kwartaaloverleggen</p> <p>Restafval, papier en karton wordt gescheiden. Restafval kan mee in de afvalstroom van aanbestedende dienst.</p>
40.	Inschrijver dient te voldoen aan het duurzaamheidspercentage vanuit de RVO.
41.	Inschrijver dient mee te werken aan composteren op enkele locaties in samenwerking met het onderwijs.
42.	<p>Inschrijver beschrijft of bespreekt met aanbestedend dienst welke productgroepen de meest ernstige IMVO (Internationaal Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen)-risico's in de waardeketen zitten en op basis hiervan prioriteren zij welke producten voor hen relevant zijn. De volgende lijst geeft suggesties, maar is niet beperkend. Het gaat om producten en grondstoffen zoals: koffie, thee, cacao, soja, palmolie, suiker, bananen en ander fruit, verpakt fruit, (exotisch) fruitsap, noten, avocado's, tomaten, specerijen, rijst, etc.</p>

Eis	Wet- en regelgeving
43.	Inschrijver dient een voedselveiligheidsplan op te stellen of een bestaande hygiëncode toe te passen (hygiëncode voor de contract en inflightcatering). Een zogenoemd HACCP-plan.
44.	De HACCP audits dienen twee (2) jaarlijks, door een externe partij, uitgevoerd te worden. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij inschrijver, hierbij dient zij tevens de informatieverstrekking en resultaten te overhandigen bij de kwartaal overleggen.
45.	Indien een audit onvoldoende wordt beoordeeld dient inschrijver deze, geheel voor eigen kosten, op te lossen en opnieuw te auditeren. In geval van een incident dient dit direct gemeld te worden bij aanbestedende dienst.

Eis	Overname personeel
46.	Inschrijver dient waar mogelijk personeel met de juiste competenties over te nemen van zittende dienstverleners en dit af te stemmen met de zittende dienstverleners.
47.	Inschrijver voldoet aan de NEN 4400-1 of de NEN 4400-2 norm en is opgenomen in het register van de Stichting Normering Arbeid (SNA).
48.	Inschrijver dient continuïteit in het kader van kwaliteit en beschikbaarheid te waarborgen.

Eis	Communicatie
49.	<p>Managementrapportage</p> <p>Met vaste frequentie moet deze vier (4) maal per jaar worden aangeleverd, maximaal vijf (5) werkdagen na het verstrijken van het desbetreffende kwartaal. Deze rapportage moet minimaal de volgende onderdelen bevatten;</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Naam locatie



	<ul style="list-style-type: none"> ○ Aantal lunchgebruikers per dag en maand ○ Derving percentage ○ Gemiddelde besteding ○ Klachtenregistratie (incl. verwerkingstijd) ○ Omzet Banqueting per aanvrager (kostenplaats) ○ Omzet totaal ○ Omzet vending automaten ○ Duurzaamheidspercentage per productgroep (biologisch, afval, plantaardig, lokaal) ○ Resultaten HACCP en kwaliteitsaudits ○ Toekomstige ontwikkelingen ○ Verbeterpunten en acties ○ Voedselverspillingspercentage ○ Percentage reductie verpakkingsmaterialen ○ Verkoopcijfers per product én productgroep ○ Omzetpercentage per dagdeel ○ Stimulatie/promotie gezonde en duurzame producten, resultaten en verbeterplan
50.	Inschrijver dient het niveau van gasttevredenheid gedurende de looptijd van de overeenkomst te meten.
51.	Inschrijver zal voor de aanbestedende dienst één vast contactpersoon en een vaste vervanger aanwijzen.
52.	Vaste contactpersoon op locatie voor de operationele zaken, zoals reserveringen op maat.
53.	Inschrijver dient over een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure te beschikken en dient klachten ter beschikking van aanbestedende dienst te stellen vanaf ingangsdatum van de raamovereenkomst.
54.	Klachten dienen binnen één (1) werkdag in behandeling genomen te worden door inschrijver en binnen twee (2) werkdagen gerapporteerd te worden aan aanbestedende dienst.
55.	Inschrijver dient één vast noodnummer ter beschikking te stellen in geval van calamiteiten, dit nummer dient een directe lijn te zijn. Het noodnummer dient minimaal tijdens kantooruren beschikbaar te zijn.

Eis Facturatie	
56.	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.
57.	<p>Inschrijver biedt de mogelijkheid om per maand een verzamelfactuur te sturen per locatie waarop de kosten zijn gespecificeerd. Op de factuur dient minimaal het volgende worden vermeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Inkoopordernummer; ● Contractnummer; ● Factuurdatum; ● Betreffende periode/datum; ● BTW specificaties; ● Geleverde dienst of product (specificaties en aantallen) ● Betreffende locatie; ● Besteller.
58.	Inschrijver levert de facturen digitaal aan in PDF-format en/ of XML-format. Waarbij XML-facturen het uitgangspunt is.



59.	In de loop van 2022 is de verwachting dat de facturatie wordt geüniformeerd voor Stichting Yuverta hierna zult u de juiste aanlever adressen ontvangen.
60.	Onvoldoende of niet-gespecificeerde facturen worden door aanbestedende dienst niet in behandeling genomen.
61.	Voor aanvullende facturen en/of creditnota's gelden dezelfde voorschriften als voor facturen. Op creditnota's moeten bovendien de datum, het nummer en het eindbedrag worden vermeld van de factuur waarop de creditnota betrekking heeft.

Eis	Banqueting
62.	Betaalbare banqueting (vergaderservice, vergaderlunches en borrels) dient op verschillende kwalitatieve niveaus aangeboden te worden.
63.	Inschrijver dient ook buiten de reguliere schooltijden op aanvraag, ongeacht het aantal personen, catering en maaltijden te kunnen voorzien, al dan niet in samenwerking met een lokale partij, conform de gemaakte afspraken voor de reguliere catering.
64.	<p>Banquetingmap Diverse arrangementen worden opgenomen in een banquetingmap. Indien er wijzigingen plaatsvinden in de arrangementen, draagt de inschrijver zorg voor melding bij de aanbestedende dienst en tijdige aanpassing van de banquetingmap.</p> <p>In de banquetingmap dienen minimaal de volgende standaard arrangementen te worden aangeboden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diplomeringsarrangement max. € 7,- per persoon - Koffie/thee vergaderservice - Grote vers afgebakken koeken - Vergaderlunch 1 max. € 5,50 per persoon - Vergaderlunch 2 max. € 7,- per persoon - Vergaderlunch 3 max. € 10,- per persoon - Lunchpakket max. € 5,00 per persoon - Integraal banquetingtarief
65.	<p>Banqueting en maatwerk Inschrijver verzorgt extra activiteiten na overleg met aanbestedende dienst. Bestellingen op maat dienen mogelijk te zijn. Indien afwijkende afspraken gemaakt worden ten opzichte van hetgeen vermeld wordt in de banquetingmap, dient per keer een separate offerte uitgebracht te worden.</p> <p>Vanuit aanbestedende dienst gaat de voorkeur uit om een evenement/maatwerk te laten organiseren/uitvoeren door inschrijver. De aanbestedende dienst verwacht hierbij een passend voorstel dat concurrerend is met de markt. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om, bij het niet accepteren van de door inschrijver aangeboden offerte, geen gebruik te maken van de diensten van de inschrijver, maar deze door derden uit te laten voeren.</p>
66.	<p>Diplomeringsarrangement Het diplomeringsarrangement in de banquetingmap dient te bestaan uit het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Standaard duur van 2 uur (ontvangst, diplomeringstijd, receptie tot einde) - Koffie/thee servies 2 p.p. - Zoete lekkernij 1 p.p. - Drankassortiment (non alcoholisch) 45 minuten glaswerk - Nootjes - Borrelhapjes 2 p.p.
67.	Vergaderservice dient uitgevoerd te worden tussen 8.00 uur en 17.00 uur. Inschrijver dient rekening te houden met flexibele inzet van de medewerkers, ook buiten de openingstijden van het restaurant.



Dienstverlening bestaat uit:

- Serveren koffie en thee (inclusief suiker, melk, theezakjes, zoetjes en roerstaafjes), water en eventueel frisdranken;
- Wegbrengen naar de vergaderlocatie uiterlijk 10 minuten voor aanvang vergadering;
- Afruimen en ophalen van de spullen en het schoonmaken van de tafels, minimaal voorafgaand aan de volgende vergadering.

Indien de vergadering afloopt na aanwezigheid van de medewerkers van inschrijver, dienen de thermoskannen de volgende ochtend uiterlijk voor 8.15 uur opgehaald te worden.

Indien vergaderservices buiten de reguliere aanwezigheidstijden van inschrijver worden georganiseerd, kan inschrijver de extra personeelskosten in rekening brengen bij aanbestedende dienst.

Vergaderservice dient tussen 08.00 en 20.00 uur beschikbaar te zijn. Vanaf 17.00 uur mogen additionele personeelskosten doorberekend worden.

68. Lunches

Dienstverlening bestaat uit:

- Bereiden en klaarzetten lunches (inclusief dranken, servies, servetten, eventueel bestek);
- Wegbrengen naar de vergaderlocatie uiterlijk 10 minuten voor aanvang vergadering;
- Afruimen en ophalen, minimaal binnen 60 minuten na afloop van de vergadering.

69. Aanbestedende dienst wenst bij vergaderservices, lunches en banqueting activiteiten productaanduiding bij de producten zodat gasten kunnen lezen bijvoorbeeld welk beleg op het brood zit. Inschrijver dient hiervoor een creatieve oplossing aan te dragen.

70. Bestellingen ten behoeve van reguliere vergaderingen en overige extra activiteiten worden uiterlijk vóór 12:00 uur op de dag voorafgaand aan de dag waarop de activiteit plaatsvindt, geplaatst. Voor reserveringen van cateringvoorzieningen bij "grote" en bijzondere activiteiten geldt een aanmeldtermijn van minimaal één (1) werkweek. Dit geldt met name, maar niet uitsluitend, voor vergaderlunches en standaard recepties met een omvang van meer dan 50 personen. Het komt soms voor dat bestellingen ad-hoc doorgegeven worden. Inschrijver dient hier flexibel mee om te kunnen gaan.

Indien een gereserveerde voorziening door de aanvrager niet tijdig wordt geannuleerd, kan inschrijver de vaste verrekenprijs geheel of gedeeltelijk in rekening brengen bij de aanvrager van aanbestedende dienst. Voor vergaderservice en -lunches geldt een afmeldingstermijn van vier (4) uur voorafgaand aan de activiteit. Indien de annulering later plaatsvindt mag inschrijver de vast verrekenprijs volledig doorbelasten, mits aanbestedende dienst aantoonbaar kan maken dat er daadwerkelijk sprake is van extra kosten. Voor extra activiteiten geldt dat er bij annulering tot 48 uur voorafgaand aan de activiteit geen kosten in rekening mogen worden gebracht. Bij annulering na dit tijdstip mogen slechts de daadwerkelijk gemaakte kosten worden doorbelast. Ook hier geldt dat inschrijver aantoonbaar moet kunnen maken aan aanbestedende dienst dat er daadwerkelijk sprake is van extra kosten.