

## Eisen ten aanzien van de opdracht

### Algemeen

1. Opdrachtgever streeft naar eenheid binnen verscheidenheid waar het gaat om de catering. Dat betekent dat op alle locaties, zoveel mogelijk, gelijkwaardige voorzieningen worden geboden, waarbij ruimte is voor specifieke behoeften van locaties. In de eisen is aangegeven wat voor alle locaties geldt en waar ruimte bestaat voor specifieke invulling voor locaties. Openingstijden zijn per locatie verschillend en worden periodiek, in overleg, per locatie vastgesteld. Op verzoek van Opdrachtgever wordt ook in de avond opengesteld.
2. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het schoonmaken van de ruimten die hij in gebruik heeft (keuken, opslag en uitgifte). Jaarlijks wordt op kosten van Opdrachtgever een dieptereiniging uitgevoerd in keuken, uitgifte en opslagruimten. Daarnaast zorgt Opdrachtnemer dat kantines waar een uitgifte aanwezig is die gedurende de hele dag, naar oordeel van Opdrachtgever, representatief is en waar op ieder moment voedselveiligheid bewaakt wordt.
3. Afval wordt door Opdrachtnemer gescheiden en afgevoerd in opdracht van Opdrachtgever. Ruimtes waarin banqueting activiteiten worden uitgevoerd worden bij het ophalen van servies toonbaar gemaakt, waarbij de tafels worden schoongemaakt en afval en servies worden opgeruimd en afgevoerd.

### Gezondheid

4. Het belang van gezondheid uit zich rondom catering in gezonde voeding. Het assortiment in de counter en in de vendingautomaten vraagt om een balans (binnen de eisen van de Gouden schaal kantine Voedingscentrum) met wat er in de omgeving van de locatie verkrijgbaar is. Als studenten niets van hun gading vinden op school gaan ze er, als het beschikbaar is, buiten school naar op zoek. Om die reden wordt het assortiment, samen met Opdrachtgever, minimaal 1 keer per jaar per locatie afgestemd op de behoeften en vastgelegd. Per locatie worden ieder jaar ook afspraken gemaakt over specifieke wensen, zoals bijvoorbeeld het gebruik van aardewerk. Op locaties mag niet gefrituurd worden.
5. Alle locaties voldoen bij aanvang van de overeenkomst tenminste aan de normen voor de gezonde school, gouden schaal.
6. Binnen locaties van Opdrachtgever worden, zowel bij de uitgifte als via automaten, onder andere geen energiedrankjes en kauwgom aangeboden.
7. Het is voor Opdrachtgever, bij aanvang en gedurende de looptijd, mogelijk Opdrachtnemer beperkingen of toevoegingen op het assortiment op te leggen.
8. Het is voor Opdrachtgever mogelijk de afname van gezonde voeding te stimuleren door invloed uit te oefenen op de prijsstelling van gezonde en minder gezonde voeding. Dezelfde producten zijn op alle locaties van Opdrachtgever gelijk geprijsd. Op vmbo locaties is extra aandacht voor de betaalbaarheid van het aanbod.
9. Locatie specifieke behoeften worden door Opdrachtgever met Opdrachtnemer besproken en bij akkoord, binnen een maand na het eerste verzoek daartoe door opdrachtnemer ingevuld.

## **Betaalbaarheid**

De betaalbaarheid is van belang voor zowel gebruikers van de counters en de vending (studenten en medewerkers) als voor Opdrachtgever, waar het gaat om banqueting. We willen dat ook leerlingen en studenten met een kleinere beurs zich verantwoord kunnen voeden.

10. Prijzen van het volledige assortiment zijn duidelijk zichtbaar in de uitgifte omgeving en in de banquetingmap. Alle producten zijn iedere dag beschikbaar in een hoeveelheid die recht doet aan de belangstelling en de belangen bij het beperken van derving.
11. Er is op iedere locatie waar catering activiteiten plaatsvinden aan de counter een regelmatig variërende, gezonde, aantrekkelijke basis lunch beschikbaar (wat te eten en een drankje) voor een bedrag van €1,50 en een luxe lunch beschikbaar (wat te eten en een drankje) voor een bedrag van € 3,50.
12. Facturen naar aanleiding van banqueting of evenementen worden digitaal, in pdf of XML-formaat, gestuurd aan de financiële administratie van Summa College of ROC Ter AA, onder vermelding van de kostenplaats per reservering. Facturen worden per kostenplaats gesorteerd aangeboden. Elke opdracht dient voorzien te zijn van een team code (6-cijfers) of een inkoopnummer (IOR).

## **Voedselveiligheid**

Ten aanzien van voedselveiligheid worden geen concessies gedaan. Het voldoen aan de HACCP-hygiëncode voor de catering is de ondergrens voor Opdrachtgever.

13. Periodiek, tenminste tweemaal per jaar, wordt, op locaties waar een counter en/of vending automaat wordt beheerd door Opdrachtnemer, in opdracht en op kosten van Opdrachtgever, door een onafhankelijk bureau per locatie gecontroleerd of aan de eisen in de hygiëne code voor de catering wordt voldaan. Indien de periodieke inspectie onvoldoende blijkt te zijn, dan volgt er binnen 14 werkdagen op kosten van Opdrachtnemer een herinspectie.

## **Samenwerking met het onderwijs**

Op verschillende locaties van Opdrachtgever worden studenten ingezet in de counters van Opdrachtnemer. Dat blijft zo. De bedoeling is dat er een samenspel ontstaat tussen de cateraar en studenten, waarbij het onderwijs de regie voert waar het gaat om de inzet van studenten en waar de cateraar een rol vervult in het instrueren en aansturen van studenten. Een en ander dient gedurende de looptijd van de overeenkomst verder ontwikkeld te worden.

Voor locaties is het mogelijk:

- Activiteiten met inzet van studenten, waaronder praktijksimulaties, te initiëren.
- Stagiaires in te laten zetten.

Summa Plaza op Sterrenlaan 10 is een hybride leeromgeving voor studenten van de opleidingen Summa Facilitair, Summa Brood & Banket, Summa Horeca, Summa ICT en Summa Retail. Voor de studenten van Summa Facilitair en Summa Horeca is catering een onderdeel van hun lesprogramma.

Dit vraagt een andere en intensievere samenwerking tussen de opleidingen en de cateraar, waarbij de cateraar voor de continuïteit van de dienstverlening zorgt.

Om hier aan te kunnen voldoen met inzet van studenten is het voor de cateraar noodzakelijk dat de opleidingen op donderdag de planning afgeven van studenten voor de komende twee weken. Op basis van deze planning kan de cateraar eigen medewerkers afschalen. Voorwaarde is wel dat er altijd een geschoolde begeleider/leermeester van de cateraar aanwezig is. Vanuit de opleidingen zal één medewerker contactpersoon zijn voor de cateraar.

14. Opdrachtnemer en Opdrachtgever maken afspraken over de inzet van studenten van Opdrachtgever binnen de catering indien ze worden aangeboden.
15. De wijze waarop studenten worden ingezet kan zich gedurende de looptijd van de overeenkomst ontwikkelen voor Summa College. Opdrachtgever wil de mogelijkheid houden om de catering op Sterrenlaan 10 op termijn zelf te gaan organiseren met de inzet van studenten. Dat zal in overleg met Opdrachtnemer gebeuren en er zal een overgangstermijn van een jaar worden ingebouwd om personeel van Opdrachtnemer te herplaatsen.

### **Inventaris**

16. Grote inventaris, waaronder uitgifte- en bereidingscounter (aanrecht, spoelbak, werkbanken, counters, meubilair, alles wat aan het gebouw verbonden is en alles wat niet door één persoon zonder hulpmiddelen opgepakt kan worden, exclusief elektrische apparaten) wordt voorzien door en blijft eigendom van Opdrachtgever.
17. Kleine inventaris, waaronder kassasysteem, pinautomaat en alle apparatuur welke nodig is voor het exploiteren van de catering (elektrische apparaten, keukengerei, serviesgoed, bestek, alles wat door één persoon, zonder hulpmiddelen opgepakt kan worden) wordt voorzien door en blijft eigendom van Opdrachtnemer.
18. ROC Ter AA bekijkt na gunning samen met Opdrachtnemer nader of en hoe de huidige apparatuur ingezet kan worden binnen de overeenkomst. Een overzicht van de aanwezige apparatuur-inventaris is opgenomen als bijlage.
19. Opdrachtnemer neemt de kosten voor onderhoud, keuringen etc. van de elektrische apparatuur voor haar rekening en de daaruit voortvloeiende verantwoordelijkheden op zich.
20. De kosten voor styling van het interieur naar de huisstijl of het concept van Opdrachtnemer zijn voor Opdrachtnemer. Styling wordt vooraf afgestemd met de Facilitair manager van Opdrachtgever en alleen met zijn of haar uitdrukkelijke toestemming gerealiseerd.

### **Banqueting en evenementen**

Banqueting omvat koffievoorziening bij vergaderingen, vergaderlunches, lunches bij opleidingen, warme (avond-) maaltijden voor studenten en medewerkers, borrels en de catering bij evenementen. Kenmerk is dat de rekening voor banqueting activiteiten betaald wordt door Opdrachtgever. De mogelijkheden worden gepresenteerd in een digitale banqueting map waaruit gebruikers kunnen kiezen wat zij verzorgd willen hebben. Uitgangspunt is dat er een beperkt assortiment aan banqueting mogelijkheden wordt aangeboden. Koffie uit automaten is bij een andere leverancier belegd.

21. Het is voor locaties van Opdrachtgever mogelijk banqueting activiteiten met inzet van lokale of regionale leveranciers door Opdrachtnemer te laten voorzien. Voor locaties waar geen vaste cateringvoorziening is geldt dat ook lunches en dergelijke ook via Opdrachtnemer kunnen worden afgenomen.
22. Banqueting en evenementen worden door Opdrachtgever minimaal vijf werkdagen vooraf besteld. Opdrachtgever behoudt zich het recht om 24 uur van tevoren een bestelling kosteloos te wijzigen of annuleren.
23. Het is voor locaties mogelijk evenementen te organiseren met de inzet van studenten.
24. Voor banqueting activiteiten zoals evenementen wordt vooraf in een gespecificeerde offerte afgesproken hoeveel uren worden ingezet door Opdrachtnemer. Wachttijden worden niet betaald.
25. Geopende en daarna niet aangebroken flessen worden niet in rekening gebracht, alles wat in rekening wordt gebracht blijft achter bij Opdrachtgever.

### **Vendinglocaties**

Opdrachtgever onderscheidt counter- en vendinglocaties (waar zowel een bemenste counter als vendingautomaten beschikbaar zijn) en vendinglocaties (waar alleen vendingautomaten beschikbaar zijn). Op vendinglocaties is geen bemenste counter beschikbaar. Op vendinglocaties wordt door Opdrachtnemer een cateringvoorziening beschikbaar gesteld die afgeleid is van de voorziening op counter- en vendinglocaties. Het assortiment dient deels gelijk te zijn. Daarbij dienen de verkoopprijzen gelijk te zijn.

26. Het aanbod via vending dient altijd op alle locaties te voldoen aan de norm gouden kantine schaal. Daarbij is verplicht om ook verse groente en vers fruit aan te bieden.
27. Op vendinglocaties waar dat van toegevoegde waarde is wordt door Opdrachtnemer een zogeheten "Grab 'n Go" voorziening gerealiseerd (broodmaaltijd, maaltijdsalades, warme maaltijden etc.).

### **Medewerkers**

28. Alle medewerkers van Opdrachtnemer beschikken over een VOG, niet ouder dan 1 jaar, met daarop duidelijk zichtbaar wat het screeningsprofiel is en eventuele bijzondere omstandigheden. Een overzicht van de VOG's wordt periodiek voorgelegd aan Opdrachtgever.
29. De medewerkers die Opdrachtnemer inzet stellen zich in hun werk, naar oordeel van Opdrachtgever, servicegericht en gastvrij op. Alle in te zetten medewerkers zijn, naar oordeel van Opdrachtgever, de Nederlandse taal machtig in woord en geschrift.
30. Op het moment dat de contracteigenaar van Opdrachtgever oordeelt dat een medewerker van opdrachtnemer niet past bij de doelstellingen van Opdrachtgever wordt die medewerker binnen een maand na het eerste verzoek daartoe vervangen.
31. Medewerkers van Opdrachtnemer zijn herkenbaar aan hun bedrijfskleding die representatief en schoon is.

## **Prijzen**

32. Prijzen voor banqueting en evenementen worden jaarlijks, voor het eerst in per 1 januari 2024, aangepast. De basis voor aanpassing is de CPI voor alle bestedingen, 2015=100 over oktober van het voorgaande jaar. Opdrachtnemer heeft uitsluitend het recht om tarieven te indexeren conform het bovenstaande. Een prijswijziging die boven een prijsindexering conform de 'CPI alle bestedingen' uitgaat, is enkel toegestaan indien Opdrachtgever daartoe schriftelijk toestemming verleent. Voorts dient Opdrachtnemer een voorgenomen indexering of wijziging vóór 1 december van ieder contractjaar schriftelijk kenbaar te maken aan Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer een voorgenomen indexering of wijziging ná 1 december van het betreffende contractjaar kenbaar maakt, kan Opdrachtgever beslissen om de tarieven ongewijzigd te laten. Eventuele indexeringen of wijzigingen van tarieven treden in werking per 1 januari van het volgende contractjaar. Inhaalslagen op niet doorgevoerde indexeringen worden niet geaccepteerd.
33. Prijzen voor counterverkopen worden alleen in overleg en na uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever aangepast op een moment dat dat logisch is (bijvoorbeeld start schooljaar). Indien Partijen hierover geen overeenstemming bereiken dan blijven de tarieven ongewijzigd.
34. Opdrachtnemer doet daartoe ten minste drie maanden voor het moment van de prijsaanpassing een onderbouwd voorstel waarin aandacht wordt gegeven aan de omvang van de aanpassingen, de reden van de aanpassingen, de verwachte gevolgen van de aanpassingen en de manier waarop de gevolgen worden beperkt (bijvoorbeeld door aanpassing van het assortiment).
35. Voor niet standaard (maar eventueel wel structureel) aanbod worden gedurende de looptijd van de overeenkomst separate afspraken gemaakt. Indien Opdrachtnemer en Opdrachtgever niet tot overeenstemming komen staat het Opdrachtgever vrij afspraken te maken met een andere aanbieder.

## **Milieu**

36. Het gebruik van alternatieve, duurzame verpakkingen, die (mogelijk) prijsopdrijvend zijn, kunnen worden toegepast in overleg met Opdrachtgever.
37. Opdrachtnemer streeft ernaar de hoeveelheid afval zoveel mogelijk te beperken.

## **Communicatie en rapportage**

38. Na gunning van de opdracht wordt in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een communicatieschema opgesteld. Eenmaal per kwartaal wordt tactisch/operationeel overlegd met de Facilitair manager en de Contractmanager van Opdrachtgever en eenmaal per jaar wordt strategisch overlegd met de directeur Facilitaire Services.
39. Opdrachtgever maakt voor het tactisch/operationeel overleg per kwartaal de agenda op, de Opdrachtnemer maakt de managementrapportage en stuurt deze, binnen 10 werkdagen na afloop van het kwartaal, toe aan de Contractmanager. De agenda bevat onder andere:
  - Opening en vaststelling agenda;
  - Ontwikkelingen Opdrachtnemer en Opdrachtgever;
  - Notulen van het vorige overleg plus voortgang op de actie/resultaten lijst;

- Onder woorden brengen wat de meest aantrekkelijke uitkomst is van het overleg;
- Managementrapportage
- Kwaliteitsmanagement (KPI's);
- Samenwerking en toegevoegde waarde;
- Onderwerpen en status.

Verslaglegging van dit overleg vindt plaats door Opdrachtnemer en wordt binnen vijf dagen na het overleg aangeleverd aan de Contractmanager.

40. De managementrapportage bevat minimaal de onderstaande gegevens en onderwerpen die tijdens het overleg besproken worden.

- managementsamenvatting;
  - Weergave van de rapportage;
  - Kritische Succes Factoren;
- kwartaalrapportage;
  - Status beantwoording gunningscriteria;
  - Aansluiting (organisatie/opdracht) met doelstellingen;
- kwaliteitsmanagement (KPI's);
  - Kwaliteitscontrole;
  - Meldingen / klachten;
  - Organisatie tevredenheid;
  - Klanttevredenheid;
  - Extra KPI's;
- financiële overzichten;
  - Budget vs. Actueel;
  - Overzichten per locatie, in aantallen en in waarde;
  - Gezond vs. 'ongezond';
- samenwerking;
  - Invulling participatie / werkgelegenheid;
- toegevoegde waarde Opdrachtgever (onderwijs);
  - Hoe verloopt de samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer op het verhogen van de organisatietevredenheid en klanttevredenheid in termen van de beleving door studenten;
  - Hoe verlopen de buddycontacten met medewerkers van Opdrachtnemer om snel in te werken en de productiviteit op peil te krijgen én te houden;
  - Hoe verloopt de samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer op toegevoegde waarde voor het onderwijs in termen van meerwaarde voor de studenten;
- contract -en contractmutaties.

Het definitieve format van de rapportage wordt in gezamenlijkheid na gunning vastgesteld.

## **Implementatie**

41. Na gunning wordt in overleg per locatie een implementatieplan opgesteld. Opdrachtnemer neemt daartoe het initiatief naar de projectleider/implementatiemanager van Opdrachtgever. Implementatie geschiedt in de zomervakantie van 2022.