

Bijlage A Programma van Eisen Vista college

Tenzij nadrukkelijk anders vermeld in dit programma of het Aanbestedingsdocument zijn de onderstaande eisen uitvoeringseisen waar opdrachtnemer pas aan hoeft te voldoen op het moment van uitvoering van de opdracht.

Eis	Algemene Eisen en Wet-en regelgeving
1	Opdrachtnemer 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	Opdrachtnemer 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. Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor de voedselveiligheid en neemt alle benodigde maatregelen om aan te tonen dat volledig aan de eisen met betrekking tot voedselveiligheid wordt voldaan. Op verzoek van Opdrachtgever wordt aangetoond dat wordt voldaan aan alle eisen.
3	Opdrachtnemer informeert opdrachtgever minimaal twee maanden van tevoren over wijzigingen in de geldende wet- en regelgeving. Bij te laat informeren zijn eventuele bijbehorende kosten voor Opdrachtnemer.
4	Opdrachtnemer dient een voedselveiligheidsplan op te stellen of een bestaande hygiëncode toe te passen: Hygiëncode voor de contract-en inflightcatering. Een zogenaamd HACCP-plan.
5	De HACCP audits dienen twee (2) jaarlijks, door een externe partij, uitgevoerd te worden. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij opdrachtnemer, hierbij dient zij tevens de informatieverstrekking en resultaten te overhandigen bij de kwartaal overleggen.
6	Indien een HACCP audit onvoldoende wordt beoordeeld dient opdrachtnemer deze, geheel voor eigen kosten, op te lossen en opnieuw te auditeren. In geval van een incident dient dit direct gemeld te worden bij opdrachtgever.
7	Indien opdrachtnemer gebruik wenst te maken van onderaannemers, dient opdrachtnemer te allen tijde de onderaannemer ter goedkeuring voor te leggen aan opdrachtgever.
8	Voor alle door opdrachtnemer in te zetten medewerkers op de locaties van Vista college geldt dat opdrachtnemer ten aanzien van die personen op voorhand een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) (profiel 60 Onderwijs) moeten kunnen overleggen die bij aanvang van de opdracht, niet ouder is dan 6 maanden. De kosten voor het aanvragen van VOG's voor alle in te zetten personen door Opdrachtnemer zijn volledig voor opdrachtnemer.
9	Opdrachtnemer dient zich ten alle tijden te houden aan Vista huisregels.
10	Openingstijden zijn per locatie verschillend en worden periodiek, in overleg, per locatie vastgesteld. Op verzoek van opdrachtgever worden kantines ook in de avond opengesteld. Op dit moment gelden de volgende openingstijden: De openingstijden van de schoolkantines zijn tussen 8:30 uur en 15:00 uur. • In schoolvakanties zijn de kantines gesloten. Gezien het groeiende aantal avond -en contractonderwijs kan het voorkomen dat openstellingen inclusief avondopenstellingen noodzaak worden. Dit zal tijdens de overeenkomst in overleg plaatsvinden.
11	Opdrachtnemer en opdrachtgever maken afspraken over de inzet van studenten van het Vista College binnen de catering. Het aantal studenten is op verzoek van opdrachtgever en wordt afgestemd met Opdrachtnemer.
12	De mogelijkheid dient te zijn dat voor het aanleveren van (bereide) producten door studenten Food & Hospitality die verkocht kunnen worden in de Catering.
13	De cateraar vervult een rol in het instrueren en aansturen van de studenten, levert de juiste begeleiding en dient zich op verzoek van opdrachtgever te kwalificeren als leerbedrijf.



14	Opdrachtnemer is zich ervan bewust dat op vrijwel iedere locatie het mogelijk moet zijn om stageplaatsen dan wel leerwerkplekken beschikbaar te stellen voor studenten.
15	Het is voor locaties mogelijk banqueting te organiseren met de inzet van studenten. Opdrachtgever kan opdrachtnemer verzoeken dit te organiseren.
16	Opdrachtgever heeft de ambitie om de samenwerking met het onderwijs en de opdrachtnemer verder te ontwikkelen. Deze samenwerking is een ontwikkelmodel en zal niet vanaf dag één binnen het contract geïmplementeerd te hoeven zijn. De Opdrachtnemer dient tijdens de contractperiode capaciteit in te zetten en inspanningen te verrichten om samen met het onderwijs deze samenwerking nader vorm te geven.
17	Het staat opdrachtgever vrij om onder dezelfde voorwaarden locaties toe te voegen of af te stoten gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst. Inkrimping van het aantal locaties leidt niet tot prijsaanpassingen of schadevergoeding.
Eis	Aanbod
1	Het assortiment dat door Opdrachtnemer wordt aangeboden sluit aan op de behoeften van studenten en medewerkers, sluit tevens aan op het beleid Vista Vitaal en wordt na gunning in overleg met opdrachtgever vormgegeven.
2	Opdrachtnemer 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
3	Opdrachtnemer dient in de samenwerking met opdrachtgever een actieve bijdrage en advisering te leveren aan het behouden van het predicaat Goud voor de certificering van de gezonde schoolkantine: https://gezondeschoolkantine.voedingscentrum.nl/nl/kantinescan2.aspx
4	Opdrachtnemer dient te zorgen voor een cateringaanbod dat gezond en betaalbaar is, vers, duurzaam en afwisselend is. Vista college wenst breed het predicaat Goud te hanteren. Opdrachtnemer dient in de samenwerking met Vista actief te sturen op het behalen van de uitgangspunten, de borging hiervan en doorontwikkeling naar een hoger niveau. Waarbij het Vignet Voeding van de Gezonde school (https://www.gezondeschool.nl/middelbaar-beroepsonderwijs/gezondheidstemas-en-criteria-vignet/werken-aan-voeding) behaalt dient te worden.
5	Opdrachtgever wenst zaken te doen met een opdrachtnemer die aantoonbaar een betaalbaar assortiment aanbiedt. De aangeboden prijzen moeten bij aanvang van de overeenkomst marktconform zijn. Waarbij zelfs gezonde producten goedkoper zijn.
6	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. Gebruik maken van Schijf van vijf Voedingscentrum : https://www.voedingscentrum.nl/nl/gezond-eten-met-de-schijf-van-vijf.aspx . 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.
7	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. Makkelijk herkenbare (on)gezonde producten middels 'stoplichtmodel/nutriscore'
8	Het is voor Vista college wenselijk om de afname van gezonde voeding te stimuleren door invloed uit te oefenen op de prijsstelling van gezonde en minder gezonde voeding en d.m.v. voorlichting en educatie.
9	Organiseren van speciale themadagen/weken (tbv voorlichting en educatie) zoals bijvoorbeeld meatless Monday.
10	Onze doelgroepen op school zijn een afspiegeling van onze maatschappij en de diensten en producten dienen daarop afgestemd worden. Zoals bijvoorbeeld Halal aanbod en andere religie 'spijswetten'.
11.	Opdrachtnemer 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.



12.	Opdrachtnemer kan alleen reclame/aanbiedingen maken voor gezond eten en drinken
13.	Opdrachtnemer gebruikt zoveel mogelijk seizoensproducten (zie groente- en fruitkalender: https://groentefruit.milieucentraal.nl/)
14.	Een gezond budget -assortiment moet in de cateringruimte beschikbaar zijn. Het verdere prijsbeleid wordt vrijgelaten aan opdrachtnemer, wel verifieert opdrachtnemer deze vooraf bij opdrachtgever. Opdrachtgever hecht veel waarde aan een eerlijke prijs-kwaliteit verhouding in het belang van studenten.
15.	Opdrachtnemer is vrij om 's ochtends een ontbijt aan te bieden.
16.	Opdrachtnemer is vrij om 's middags/'s avonds warme maaltijden aan te bieden.
17.	De beschikbaarheid van de producten dient te allen tijde, maar zeker tijdens pauzemomenten (piek), optimaal te zijn. Het basisassortiment dient gedurende de hele openstelling van de restauratieve voorzieningen aanwezig te zijn
18.	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 opdrachtgever: <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.
19.	Opdrachtnemer mag nooit alcohol verstrekken aan personen <18 jaar. Tijdens evenementen voert opdrachtgever een terughoudend alcoholbeleid. Het serveren van sterk alcoholische dranken is niet toegestaan.
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 opdrachtnemer deze vooraf bij opdrachtgever
21.	Opdrachtgever wenst variatie in het assortiment. Dag-en week acties van gezonde producten. Vanuit opdrachtnemer wordt creativiteit verwacht ten aanzien van de invulling van deze acties
22.	Opdrachtnemer dient in te zetten op de vermindering van voedselverspilling. Opdrachtgever vraagt hierbij de expertise van opdrachtnemer 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.
23.	Opdrachtnemer dient bij minimaal 15% van het aanbod aantoonbaar lokale producten en/of ondernemers in te zetten. Waarbij minimaal het in te zetten groente en fruit uit de regio (Zuid Limburg) dient te komen.

Eis	Schoonmaak en inrichting ruimten
1	De aanwezige (nagel)vaste keukenapparatuur (zie schouw), tevens ook de vervangingsinvesteringen en de restaurant inventaris wordt ter beschikking gesteld door opdrachtgever.
2	Opdrachtnemer investeert in alle benodigde (grote en kleine) apparatuur, (keuken en omgeving van de outlet) inventaris, inrichting, aankleding die benodigd is voor de uitvoering van de door hem beoogde concepten. Het onderhoud van de nagelvaste middelen wordt door Vista college bekostigd vanuit het MJOP (Meerjarenonderhoudsplan).
3	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het inrichten van de kantines met de benodigde meubilair. Het staat opdrachtnemer vrij om vanuit haar expertise te adviseren aan opdrachtgever.
4	Het kassasysteem en pinautomaat worden voorzien door en blijven eigendom van opdrachtnemer.
5	De volgende schoonmaakwerkzaamheden vallen onder de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer :



	<ul style="list-style-type: none"> wanden in keukenruimte, spoelruimte en uitgifteruimte vloeren, deuren en separatieglas in de keukens periodieke reiniging bedrijfsruimtes vetputten (periodieke reiniging) Dieptereiniging van de keukens <p>Opdrachtnemer 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"> Uitgifteruimte inclusief apparatuur en vloer; Keuken- en opslagruimten inclusief vloeren; Spoelkeuken(s) inclusief afzuimapparaten, vloer en spoelmachine; Afwas/ serviesgoed, bestek en keukenmaterialen; Overige ruimten onder beheer van opdrachtnemer; Opruimen van afval op tafels in de kantine en in de daarvoor bestemde bakken deponeert. <p>Hieronder valt voor opdrachtnemer: het ledigen en reinigen van de eigen afvalbakken, het meerdere keren per dag afnemen en vlek verwijderen van werkruimte.</p> <p>Opdrachtnemer heeft naar opdrachtgever een signaleringsverantwoordelijkheid, met betrekking tot schoonmaak van ruimten die niet onder de verantwoordelijkheid vallen van opdrachtnemer.</p>
6	<p>De kosten voor aankleding van het interieur naar de huisstijl of het concept van opdrachtnemer zijn voor opdrachtnemer. Aankleding wordt vooraf afgestemd met de locatieverantwoordelijke(n) van opdrachtgever en alleen met zijn of haar uitdrukkelijke toestemming gerealiseerd.</p>

Eis	Duurzaamheid
1.	Het uitgestalde aanbod bestaat voor minstens 80% uit een betere keuzes zoals omschreven in Richtlijnen Gezondere Kantines, Gouden Schaal.
2.	Van alle plantaardige producten in het assortiment, waarvan het land van oorsprong buiten Europa (alle EU-lidstaten) en de bij de EVA (Europese Vrijhandelsassociatie) aangesloten landen ligt, bestaat minimaal 50% uit producten die zijn voorzien van een topkeurmerk dat goed scoort op milieueisen, of een gelijkwaardig keurmerk.
3.	Minimaal 50% van de enkelvoudige dierlijke producten voldoet aan milieu- en dierenwelzijnscriteria, voorzien van een topkeurmerk dat goed scoort op milieu en dierenwelzijn, of een gelijkwaardig keurmerk..
4.	Gebruik van duurzaam gevangen of gekweekte vis.
5.	<p>Opdrachtgever stelt in samenspraak met opdrachtnemer 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 opdrachtnemer en opdrachtgever in ieder geval aandacht aan de volgende onderwerpen:</p> <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 opdrachtnemer duurzame en gezonde producten promoot, bijvoorbeeld door middel van gezondheidsrankingen; De wijze waarop opdrachtnemer samenwerkt met lokale leveranciers; Voorlichting en educatie middels het organiseren van themadagen/weken (bijvoorbeeld vegetarische alternatieven)



	Verdeling van de taken tussen opdrachtnemer en opdrachtgever.
6.	<p>Opdrachtnemer dient actief bij te dragen aan het verminderen van de afvalstromen. Hierbij draagt opdrachtnemer o.a. bij aan het zo min mogelijk verbruiken van (plastic) verpakkingsmaterialen, het promoten van afvalvermindering, advies geven aan opdrachtgever en door middel van het formuleren van concrete doelstellingen welke worden meegenomen in de kwartaaloverleggen</p> <p>Vista wil minimaal de volgende afvalstromen op alle locaties gescheiden hebben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • papier en karton; • GFT; • PMD; • klein chemisch afval; • restafval. <p>Daarnaast wil Vista specifiek voor bepaalde (onderwijs)afdelingen en horeca en catering gelegenheden de volgende afvalstromen gescheiden hebben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • swill; • vetten; • vertrouwelijk papier; • ijzer; • hout; • hard plastic (kunststof, PVC)
7	Opdrachtnemer dient minimaal te voldoen aan het duurzaamheidspercentage vanuit de RVO. https://www.pianoo.nl/sites/default/files/documents/documents/milieucriteria-catering-maart2017.pdf
8	<ul style="list-style-type: none"> • Er dient met duurzame verpakkingsmaterialen te worden gewerkt zoals zakjes waar de broodjes in worden uitgegeven en de bекers voor bijvoorbeeld soep. • Er dient niet te worden gewerkt met `reusable` plastic voor eenmalig gebruik. • U dient zich te confirmeren aan de wettelijke `Nieuwe regels voor plastic wegwerpbekers en -bakjes`: <p>https://ondernemersplein.kvk.nl/nieuwe-regels-voor-plastic-wegwerpbekers-en-bakjes/ Waarbij wij ervan uitgaan dat de verpakkingseenheden niet financieel worden doorbelast aan de consument.</p>
9	Opdrachtnemer dient aan te geven op welke manier de door hem evt. gekozen disposables na gebruik kunnen worden ingezameld en verwerkt, bijvoorbeeld via recyclen, vergisten, composteren of verbranden. De opdrachtnemer zegt toe medewerking te verlenen aan het afvalverwerkingsplan van de opdrachtgever.
10	Er worden geen producten in zakjes (zoals zakjes mayonaise) uitgeleverd in het kader van duurzaamheid en afval.
11	Opdrachtnemer dient vervoerbewegingen m.b.t. onderhavige opdracht zoveel mogelijk te klusteren en beperken en zich hierbij te committeren aan de Euro-6 norm.
12	Opdrachtnemer zal producten waar statiegeld op zit (flesjes, blikjes, etc.) inzamelen en de opbrengst aan een door Opdrachtgever gekozen goed doel schenken. De opbrengst wordt door Opdrachtnemer elke twee maanden inzichtelijk gemaakt aan Opdrachtgever
13	<p>U dient zich te houden aan Het beheer verpakkingenbesluit https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stb-2021-305.html</p> <p>Definities, conform https://wetten.overheid.nl/BWBR0035711/2023-01-01</p>
14	Palmolie en soja voldoen aan milie-, sociale en ontbossingsvrije eisen



	Personeel en personeel van overname LTOC BV
1	Medewerkers van de huidige BV te weten, LTOC BV, dienen conform de geldende CAO Hospitality deel A (voorheen contractcatering cao) of deel B door opdrachtnemer te worden overgenomen. voor contractcatering of Hospitality door opdrachtnemer te worden overgenomen. Een overzicht met de huidige medewerkers is bijgevoegd als bijlage G.
2	De opdrachtnemer moet de zittende personeelsleden (met een arbeidscontract voor onbepaalde tijd) mee overnemen inclusief de arbeidsvoorwaarden. De einddatum van de medewerkers met een tijdelijk contract lopen in juli 2023 af
3	De opdrachtnemer heeft een plan van aanpak op welke wijze opdrachtnemer de overgang van het personeel vormgeeft.
4	De opdrachtnemer heeft mogelijke aanvullende voorzieningen en faciliteiten met betrekking tot de overgang van het personeel.
5	Opdrachtnemer voldoet aan de NEN 4400-1 of de NEN 4400-2 norm en is opgenomen in het register van de Stichting Normering Arbeid (SNA).
6	Opdrachtnemer dient continuïteit in het kader van kwaliteit en beschikbaarheid te waarborgen.
7	De medewerkers die opdrachtnemer inzet stellen zich in hun werk, naar oordeel van het Opdrachtgever, servicegericht en gastvrij op. Alle in te zetten medewerkers zijn, naar oordeel van opdrachtgever, de Nederlandse taal machtig in woord.
8	Medewerkers van opdrachtnemer zijn representatief en herkenbaar aan hun bedrijfskleding.
9	Medewerkers van opdrachtnemer houden zich aan het huisreglement van opdrachtgever. Dit bestand is toegevoegd als bijlage.

	Banqueting en Evenementen
1	Banqueting omvat koffievoorziening bij vergaderingen, vergaderlunches, lunches bij opleidingen, afscheidsrecepties, diploma-uitreikingen, warme (avond-) maaltijden voor studenten en medewerkers, borrels en de catering bij evenementen (optioneel). 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 (met gezonde alternatieven) assortiment aan banqueting mogelijkheden wordt aangeboden.
2	Banqueting en maatwerk Opdrachtnemer verzorgt banqueting en evenementen en eventuele andere activiteiten zelfstandig en zonder inhuur van onderaannemers. 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
3	Vanuit opdrachtgever gaat de voorkeur uit om een banqueting/evenement te laten organiseren/uitvoeren door opdrachtnemer. De opdrachtgever verwacht hierbij een passend voorstel dat concurrerend is met de markt. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, bij het niet accepteren van de door opdrachtnemer aangeboden offerte, geen gebruik te maken van de diensten van de opdrachtnemer, maar deze door derden uit te laten voeren.
4	Bij de aanvraag van banqueting is het aan opdrachtnemer om de ruimte schoon achter te laten. Hieronder wordt verstaan dat ze de producten die worden aangeleverd ook mee terug worden genomen.



5	Banqueting wordt minimaal twee werkdagen vooraf besteld. Opdrachtgever behoudt zich het recht om 24 uur van tevoren een bestelling kosteloos te wijzigen of annuleren.
6	Bestellingen ten behoeve van reguliere vergaderingen en overige extra activiteiten worden uiterlijk 2 werkdagen 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 door gegeven worden. Opdrachtnemer dient hier flexibel mee om te kunnen gaan
7	Ongeopende flessen worden niet in rekening gebracht. Alles wat in rekening wordt gebracht blijft achter bij Opdrachtgever
8	Opdrachtnemers dient Banqueting worden afgeroepen en aangeboden via Topdesk.
9	Betaalbare banqueting (vergaderservice, vergaderlunches en borrels) dient op verschillende kwalitatieve niveaus aangeboden te worden
10	Opdrachtnemer 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
11	<p>Banquetingmap</p> <p>Diverse arrangementen worden opgenomen in een banquetingmap. Indien er wijzigingen plaatsvinden in de arrangementen, draagt de opdrachtnemer zorg voor melding bij de opdrachtgever en tijdige aanpassing van de banquetingmap.</p> <p>In de banquetingmap dienen <u>minimaal</u> de volgende standaard arrangementen te worden aangeboden:</p> <p>Diplomeringsarrangement keuze opties:</p> <p>Koffie/thee servies 2 p.p.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zoete lekkernij 1 p.p. • Drankassortiment (non alcoholisch) 45 minuten glaswerk • Nootjes en • Gezond alternatief <p>Koffie/thee vergaderservice</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gezonde snack • Hartige snack • Vergaderlunch 1 • Vergaderlunch 2 • Vergaderlunch 3 • Lunchpakket • Gezond alternatief • Integraal banquetingtarief <p>Een veganistische en een vegetarische optie in het standaardmenu zijn verplicht en staan als eerste in de banqueting map</p>
12	<p>Vergaderservice dient uitgevoerd te worden tussen 8.30 uur en 21.00 uur. Opdrachtnemer dient rekening te houden met flexibele inzet van de medewerkers, ook buiten de openingstijden van de catering.</p> <p>Dienstverlening bestaat uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 opdrachtnemer, dienen de ruimtes de volgende ochtend uiterlijk voor 8.30 uur opgehaald te worden.
13	<p>Lunches</p> <p>Dienstverlening bestaat uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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
14	Opdrachtgever wenst bij vergaderservices, lunches en banqueting activiteiten productaanduiding bij de producten zodat gasten kunnen lezen bijvoorbeeld welk beleg op het brood zit, zoals bv vegan. Opdrachtnemer dient hiervoor een creatieve oplossing aan te dragen
15	Indien een gereserveerde voorziening door de aanvrager niet tijdig wordt geannuleerd, kan opdrachtnemer de vaste verrekenprijs geheel of gedeeltelijk in rekening brengen bij de aanvrager van opdrachtgever. Voor vergaderservice en -lunches geldt een afmeldingstermijn van vier (4) uur voorafgaand aan de activiteit. Indien de annulering later plaatsvindt mag opdrachtnemer de vast verrekenprijs volledig doorbelasten, mits opdrachtgever 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 opdrachtgever dat er daadwerkelijk sprake is van extra kosten.

Eis	Vending automaten
1	Opdrachtnemer dient op de verschillende locaties vending automaten in te zetten. Onder vending wordt verstaan de verkoop van voedingsmiddelen en drank via automaten.
2	Opdrachtnemer voorziet op locaties waar dat gewenst is in vending. De opstelplaats worden in overleg met de betreffende locatieverantwoordelijke vastgesteld. Assortiment is zichtbaar in de machine en voldoet aan minimaal de Gouden Schaal. Na overleg met Opdrachtgever mag opdrachtnemer hier zelf invulling aan geven.
4	De automaten moeten dagelijks volledig gevuld worden, waarbij de gezond aangemerkte producten een prominente plaats innemen. Bij uitzondering mag een schap maximaal één dag leeg zijn.
5	Op automaten wordt voor de gebruiker duidelijk aangegeven dat problemen gemeld dienen te worden bij de verantwoordelijke van de locatie van Opdrachtnemer
6	Storingen en/of defecten kunnen door Opdrachtgever gemeld worden bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de storing of het defect binnen twee werkdagen (tijdelijk) en binnen tien werkdagen (definitief) is opgelost. Opdrachtnemer dient zelf actief storingen op te lossen en te voorkomen
7	Medewerkers ter plaatse van Opdrachtnemer dienen te beschikken over de mogelijkheid om direct een vendingautomaat te kunnen openen (bij bijvoorbeeld het vasthangen van een product). Het verhelpen van deze veel voorkomende kleine storingen dienen binnen één uur opgelost te zijn
8	In de vakanties dienen, in overleg met Opdrachtgever, de vendingautomaten uitgezet te kunnen worden door Opdrachtnemer. Dit in verband met energieverbruik

Eis	Communicatie
1	<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
2	Opdrachtnemer dient het niveau van gasttevredenheid gedurende de looptijd van de overeenkomst te meten.
3	Opdrachtnemer zal voor de opdrachtgever één vast contactpersoon en een vaste vervanger aanwijzen
4	Vaste contactpersoon op locatie voor de operationele zaken, zoals reserveringen op maat.
5	Opdrachtnemer dient over een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure te beschikken en dient klachten ter beschikking van opdrachtgever te stellen vanaf ingangsdatum van de raamovereenkomst.
6	Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, per mail door Opdrachtgever zijn ingediend. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van de gemelde klachten binnen de gestelde termijn van vijf werkdagen. Indien Opdrachtnemer klachten niet of niet binnen de gestelde termijn afhandelt, dient opdrachtnemer dit met een gedegen verklaring te onderbouwen en de oplossing voor deze klachten in een plan van aanpak/verbeterplan op te nemen.
7	Opdrachtnemer 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	Financieel en Facturatie
1	Prijzen voor banqueting en evenementen worden jaarlijks, voor het eerst in januari 2025, 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 minimaal één maand van tevoren schriftelijk kenbaar te maken aan opdrachtgever. Indien opdrachtnemer een voorgenomen indexering of wijziging later kenbaar maakt, kan opdrachtgever beslissen om de tarieven ongewijzigd te laten. Inhaalslagen op niet doorgevoerde indexeringen worden niet geaccepteerd.
2	Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor haar inkomsten. Er wordt geen bijdrage vanuit opdrachtgever betaald aan opdrachtnemer.
3	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, blijven de tarieven ongewijzigd.
4	Opdrachtnemer garandeert dat prijzen tot stand komen zonder ruggespraak, overleg, afspraak of verstandhouding met een of meerdere opdrachtnemers, al dan niet met het



	doel de concurrentie in enig opzicht te beperken. Opdrachtnemer garandeert dat de in de offerte vermelde prijzen niet aan een andere opdrachtnemer of concurrent zijn en/of zullen worden medegedeeld.
5	Op de factuur dient minimaal het volgende worden vermeld: <ul style="list-style-type: none"> • Inkoopordernummer; • Contractnummer; • Factuurdatum; • Betreffende periode/datum; • BTW specificaties; • Geleverde dienst of product (specificaties en aantallen) • Besteller + kostenplaats
6	Opdrachtnemer levert de facturen digitaal aan in PDF-format en/ of XML-format. Waarbij XML-facturen het uitgangspunt is. Aanleveren: Crediteur@vistacollege.nl
7	Onvoldoende of niet-gespecificeerde facturen worden door opdrachtgever niet in behandeling genomen.
8	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	Implementatie
1	Opdrachtnemer beschrijft in een plan van aanpak de maatregelen en activiteiten ten behoeve van de overgang van het personeel van LTOC b.v. naar opdrachtnemer.
2	Na gunning wordt in overleg per locatie een implementatieplan opgesteld. Opdrachtnemer neemt daartoe het initiatief. Implementatie geschiedt in overleg met opdrachtgever tijdens de zomervakantie van 2023.