

Bijlage 1: Programma van Eisen

Door voor deze aanbesteding een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient Inschrijver te verwerken in de Inschrijving. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Commerciële eisen	
c-e-1	Veiligheidsregio Twente (hierna VRT) wenst een Overeenkomst af te sluiten op basis van een marktconform contract voor de Banqueting en evenementen.
c-e-2	De beloning van medewerkers in de organisatie van de Opdrachtnemer dient plaats te vinden conform de meest actuele CAO voor de Contract Cateringbranche of volgens de Horeca CAO.
c-e-3	Opdrachtnemer staat geregistreerd bij de Nederlandse Voedsel – en Warenautoriteit (NVWA).
c-e-4	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij flexibel meegroeit en inspeelt op de ontwikkelingen bij de VRT. VRT verwacht hierbij een proactieve en adviserende rol van Opdrachtnemer, waarbij een maximaal beroep gedaan wordt op de expertise van Opdrachtnemer.
c-e-5	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij inspeelt op de trends op horeca- en cateringgebied en maatschappelijke ontwikkelingen en hierbij tegemoetkomt aan de wensen van de diverse doelgroepen van de VRT.
c-e-6	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat activiteiten (standaard banqueting, party en/of evenementencatering e.d.) apart in rekening worden gebracht tegen de vooraf vastgestelde tarieven/prijzen. De tarieven voor de banqueting zijn opgenomen in de banquetingmap.
c-e-7	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de afname van banqueting, maatwerk, maaltijden en evenementen plaatsvindt op rekening (maandelijkse verzamelfactuur onder vermelding van een kostenplaats).
c-e-8	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat op het moment dat blijkt dat de contractuele verplichtingen uit de Overeenkomst niet worden nagekomen door Opdrachtnemer en Opdrachtnemer middels tussentijdse evaluaties en waarschuwingen daarop is gewezen, VRT de Overeenkomst onder voorwaarden van ontbinding kan ontbinden en de opdracht aan de tweede middels een waakvlamovereenkomst gecontracteerde partij kan worden gegund.
c-e-9	Opdrachtnemer kan aan de vermelde aantallen in de calculatiebladen geen rechten ontleen.
c-e-10	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst heeft de VRT de mogelijkheid om locaties toe te voegen, te verminderen.
c-e-11	Alle geoffreerde prijzen en tarieven staan vast tot 1 januari 2025. De indexatie is als volgt: De maximale verhoging van de kosten wordt gebaseerd op het CBS indexcijfer II Consumptieprijsindex (alle huishoudens) en wordt berekend voorafgaand aan een nieuw jaar. Het uitgangspunt voor de berekeningsgrondslag is bepaald van september – september (2015=100). De prijswijzigingen dienen uiterlijk 1 oktober van het lopende kalenderjaar schriftelijk en onderbouwd te worden ingediend bij de aanbestedende dienst. Reis- en verblijfskosten dienen in de tarieven voor de geleverde dienst te worden opgenomen. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen van de banqueting prijslijsten en het up-to-date houden hiervan.
c-e-12	Opdrachtnemer conformeert zich aan de volgende tijden: - Standaard banqueting: tussen 8:00 en 18:00. Avond verstrekkingen gaan in overleg.
c-e-13	Op aanvraag is de Banqueting ook 's avonds, in het weekend en op feestdagen beschikbaar. Speciale dagen worden vooraf doorgegeven aan Opdrachtnemer.
c-e-14	Op bestelling moet het mogelijk zijn om ook buiten de reguliere kantoortijden service te verlenen. Bijvoorbeeld tijdens avond uren en in het weekend. In voorkomende gevallen is het denkbaar dat de Opdrachtnemer een toeslag in rekening brengt voor aanvullende personeelskosten. Opdrachtnemer dient in de banquetingmap de mogelijkheid voor vergaderservice buiten deze servicetijden op te nemen alsmede de voorwaarden voor deze service.

	Opdrachtnemer gaat akkoord met de volgende besteltermijnen: - Vergaderservices- lunches voor 12 uur besteld, de volgende dag geleverd; - Receptie/borrels: uiterlijk 1 week voorafgaande van de receptie/borrel; - Evenementen: 1 week voor groepen tot/met 25 personen, grotere groepen max. 1 maand . Voor recepties/ borrels en evenementen dient op verzoek van de VRT door de Opdrachtnemer een offerte te worden gemaakt. VRT is vrij om hiervoor offertes op te vragen bij derden.
c-e-15	De vergader- en lunchservice wordt voor rekening en risico van de Opdrachtnemer tegen integrale verkoopprijzen aangeboden. In overleg tussen contractbeheerder van de VRT en de Opdrachtnemer worden voor aanvang van de Overeenkomst(en) de prijzen voor de aanvullende vergader- en lunchservices vastgesteld.

Personele eisen	
k-e-1	Opdrachtnemer stelt één vast contactpersoon aan, die de vereiste kennis heeft van de betreffende materie en kennis heeft van de afspraken tussen de VRT en Opdrachtnemer en tijdens kantooruren bereikbaar is (8.00 – 17.00 uur).
k-e-2	Eisen ten aanzien van Personeel, Arbeidsomstandigheden en Veiligheid: • Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gedrag van alle personen die in zijn opdracht werkzaamheden verrichten. Van de betreffende personen wordt een positieve en op service gerichte werkhouding verwacht. Een negatieve werkhouding van een personeelslid ten opzichte van de gebouwgebruikers en/of bezoekers van de VRT heeft invloed op de beoordeling van de Opdrachtnemer. • Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat bij de uitvoering van de werkzaamheden alle personen die in zijn opdracht werkzaamheden verrichten, de reglementen voor onderaannemers en dienstverleners werkzaam bij de VRT in acht nemen en zich bewust dienen te zijn dat zij te gast zijn en zich als zodanig dienen te gedragen.
k-e-3	Opdrachtnemer staat borg voor de kwaliteit en kennis van haar medewerkers. Op verzoek van de VRT overlegt Opdrachtnemer dat de bij de samenwerking betrokken medewerkers in het bezit zijn van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).
k-e-4	Kosten voor opleiding, training en dergelijke zijn voor Opdrachtnemer.
k-e-5	De ingezette medewerkers dienen zich te kunnen identificeren middels een legitimatie- of bedrijfsdocument.
k-e-6	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de medewerkers te allen tijde de officiële en voorgeschreven bedrijfskleding draagt.
k-e-7	Bij bijzondere activiteiten verzorgt de Opdrachtnemer, in overleg met VRT, voor extra personele inzet die voldoen aan hetgeen gesteld is in dit programma van eisen.
k-e-8	Medewerkers/hulppersonen van Opdrachtnemer en door Opdrachtnemer ingehuurde derden, houden zich op de terreinen van de VRT aan de instructies en huisregels en onderschrijft de kernwaarden van VRT.
k-e-9	Tenminste eenmaal per kwartaal zal overleg plaatsvinden tussen functionarissen om de samenwerking tussen Opdrachtnemer en de VRT te coördineren, monitoren en verbeteren. In dit overleg zullen in ieder geval aan de orde komen: prijsstellingen, mate van succes/falen, gezonde voeding incl. afname cijfers, kwaliteit van de dienstverlening (op basis van kwartaalrapportages, zie k-e-10).
k-e-10	De VRT wenst kwartaalrapportages te ontvangen. De kwartaalrapportages worden binnen 20 werkdagen na afloop van het kwartaal beschikbaar gesteld. Indien de VRT meer of minder rapportages wenst, zullen hierover met Opdrachtnemer afspraken worden gemaakt. In overleg met de VRT worden de eisen aan de rapportage vastgelegd. In de rapportages wordt ten minste opgenomen: • Assortiment en verkopen inzake gezonde, biologisch, halal e.d; • Afnameoverzicht van product/productcategorieën; • Cumulatieve jaarcijfers over de totalen;

	• Klachten en opmerkingen en genomen acties; • Eventuele veranderingen binnen de organisatie algemeen; • Andere relevante informatie.
k-e-11	Alle klachten van de VRT en haar personeel worden door Opdrachtnemer binnen 24 uur voor ontvangst bevestigd en voorzien van een reactie of de te verwachte termijn waarbinnen een reactie kan worden verwacht. De ondernomen dan wel te nemen acties worden binnen 48 uur teruggekoppeld aan de betreffende contactpersoon. In de managementrapportages worden door Opdrachtnemer alle klachten en vervolgacties gespecificeerd.

Assortiment eisen

a-e-1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor: • Het leveren van banqueting activiteiten als vergaderservices en -lunches en warme maaltijden; • De Banqueting van bijzondere banqueting activiteiten (open dagen, recepties, diplomering, e.d.), dan wel de coördinatie van deze activiteiten door inhuur derden, zonder dat dit een kostenverhoging met zich meebrengt; • Uw eigen personele organisatie op de locaties van VRT; • De assortiment samenstelling van de aangeboden voedsel – en drankenvoorziening.
a-e-2	Vanuit intern onderzoek onder gebruikers van de VRT, zijn de volgende wensen naar voren gekomen. Opdrachtnemer dient hier zoveel mogelijk aan tegemoet te komen. • Afwisseling tussen vegetarisch, veganistisch en vlees; • Afwisseling tussen gezond en minder gezond eten; • Een gevarieerder assortiment. • Dit dient duidelijk in de banquetingmap te worden vermeld.
a-e-3	Het assortiment moet qua keuze en portionering voldoen aan de eisen en richtlijnen van het voedingscentrum. Waarbij: • Producten dienen te voldoen aan de wettelijke en geldende regelgeving. • Producten dienen vrij te zijn van kunstmatige geur, kleur en smaakstoffen. • Vegetarische- en biologische producten moeten mogelijk zijn, waar mogelijk fair trade; • Aanbod van halal en veganistische producten is een vereiste; deze dienen conform eisen te zijn samengesteld, dan wel te worden bereid. • Producten welke voor consumptie worden aangeboden dienen binnen de houdbaarheidsdatum te vallen. • Er aandacht is voor lokale leveranciers.
a-e-4	De hygiëne moet altijd voldoen aan de onderstaande eisen: - Eisen en richtlijnen conform de Europese richtlijn HACCP; - Voedsel en Warenautoriteit; - Keuringsdienst van Waren; - Richtlijnen van het Voedingscentrum. Dit geldt voor zowel de ingekochte producten, de wijze waarop deze opgeslagen worden en de manier van bereiden als het vervoer naar de locaties van VRT. Met betrekking tot hygiëne zijn naast HACCP, de milieueisen en persoonlijke hygiëne, waaronder kleding, een belangrijk criterium. Het nakomen van alle wettelijke eisen is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Het niet nakomen van deze eisen en de kosten die daaruit voortvloeien zijn voor rekening en risico van de Opdrachtnemer.
a-e-5	Voor TSC geldt dat indien er meer dan 10 lunches/maaltijden besteld worden dient dit door een medewerker van de Opdrachtnemer uitgeserveerd te worden.

Banqueting eisen

s-e-1	Banquetingmap. Belangrijk hierbij is dat de volgende zaken minimaal dienen te zijn beschreven: - mogelijkheden - kosten en tarieven - arrangementen en verstrekkingen; - wijze van bestelling;
-------	--

	e. reserveringstermijn; f. afwijkende zaken; g. annuleringsvoorwaarden.
s-e-2	Opdrachtnemer gaat akkoord met de volgende besteltermijnen: - Vergaderservice dranken (minimaal 4 uur voor uitvoering gerelateerd aan reguliere kantoortijden). - Vergaderlunches minimaal voor 12.00 uur op de werkdag voorgaand aan de uitvoering. - Event bijeenkomsten minimaal 5 werkdagen voorgaand aan de uitvoering. - Grotere bijeenkomsten (meer dan 25 personen) worden 15 werkdagen van tevoren afgestemd.
s-e-3	Voor avondvergaderingen of avondwerkzaamheden (na 18.00 uur) kan Opdrachtnemer een vast uurtarief in rekening brengen c.q. mag in de banqueting map een avond assortiment incl. personele kosten worden toegevoegd.
s-e-4	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat reserveringen ten behoeve van banqueting activiteiten via mail verlopen.
s-e-5	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat annuleringen van de reservering van banqueting kosteloos kan tot 1 werkdag tussen 8:00 -18:00 voorafgaand aan de levering. Indien later geannuleerd wordt, worden reeds gemaakte onomkeerbare kosten in rekening gebracht. Annuleringsregelingen voor evenementen en maatwerk worden opgenomen in de Inschrijving van Inschrijver.
s-e-6	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat alle prijzen met betrekking tot banqueting of bij maatwerk inclusief het volgende is: plaatsen van meubilair/buffetten, benodigde personele kosten, materialen en aankleding van de ruimte/tafels e.d. (dit geldt voor bijeenkomsten met meer dan 25 personen). Indien de activiteit binnen de openingstijden valt zullen er geen extra personeelskosten worden doorbelast.

Logistieke eisen	
l-e-1	De lunches worden in principe op schalen of manden geleverd. Voor warme maaltijden levert de Opdrachtnemer de juiste warmhoud apparatuur mee. De schalen/manden/warmhoud apparatuur worden direct op de (vergader)tafels geplaatst of daar waar aanwezig op een buffet. Ten behoeve van de vergaderlunch worden door de Opdrachtnemer eigen borden, bestek, kop en schotel, glaswerk en papieren servetten klaargezet op dienbladen. De vergaderlunch wordt niet ingedekt.
l-e-2	Opdrachtnemer verklaart dat Opdrachtnemer daar waar disposable materialen en/of mono verpakkingen ingezet worden, Opdrachtnemer verpakkingen gebruikt met een lage milieubelasting in de levenscyclus zoals karton, laminaat, papier, afbreekbaar plastic of biologisch afbreekbare disposables. De kosten van de inzet van deze disposable materialen is opgenomen in de Inschrijving.
l-e-3	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat schade als gevolg van onzorgvuldig handelen van de ingezette materialen, middelen en machines door Opdrachtnemer voor rekening is van Opdrachtnemer.
l-e-4	Opdrachtnemer en haar leveranciers maken gebruik van de toegewezen ingang. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor eventuele schade veroorzaakt door toeleveranciers en/of derden. De tijdstippen van de leveringen worden in overleg met de VRT bepaald.
l-e-5	De service wordt verstrekt in de kantines, vergaderruimten en op de kantoren. Verstrekking dagen en -tijden, vergaderservice- lunches De standaard vergader- en lunchservices dienen op werkdagen te worden verzorgd tussen 08.00 en 17.00 uur. Bij perceel 1 TSC dient na 17:00 uur diner uitgeserveerd te worden.
l-e-6	Opdrachtnemer dient retourgoederen (schalen, manden, warmhoud apparatuur, serviesgoed e.d.) uiterlijk 24 uur na aflevering op te halen.
l-e-7	De evenementencatering dienen op werkdagen te worden verzorgd tussen 08.00 en 22.00 uur, tenzij anders aangevraagd. Evenementencatering (voor groepen tot 50 personen) Opdrachtnemer dient een ten minste 3 standaard opties op te nemen in de banquetingmap tegen vastgestelde verrekenprijzen. De opties bedragen niet alleen de culinaire invulling maar ook de verdere aankleding van het evenement (meubilair, decoratie, entertainment etc.)

Optioneel Webshop	
w-e-1	Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om ervoor te zorgen dat de webshop up-to-date is en blijft.
w-e-2	Een door Veiligheidsregio Twente aangewezen groep medewerkers krijgt een eigen account op de webshop om te kunnen bestellen.
w-e-3	De webshop kent altijd de juiste netto prijsafspraken per artikel.
w-e-4	De webshop heeft een logische en eenvoudige indeling en kent een gemakkelijk te gebruiken zoekfunctie.
w-e-5	De webshop heeft een chatfunctie tijdens kantoortijden.