

PROGRAMMA VAN EISEN CATERINGDIENSTVERLENING OPDRACHTGEVER

EIS	ALGEMEEN
1	De Opdrachtnemer voldoet aan de uitgangspunten en gewenste situatie zoals omschreven in het Beschrijvend Document.
2	Opdrachtnemer is bij de uitvoering van deze opdracht verplicht te voldoen aan de Nederlandse wet- en regelgeving.
3	Opdrachtnemer dient te beschikken over de vereiste vergunningen voor het uitvoeren van de opdracht en erop toe te zien dat (indien van toepassing) ook onderaannemers hierover beschikken.
4	Het Uniforme Europees Aanbestedingsdocument is ondertekend door een rechtsgeldig vertegenwoordiger van uw onderneming en dit blijkt uit het door u ingediende uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel wat daarmee overeenstemt.
5	Uit het door Inschrijver ingediende uittreksel uit het handelsregister is af te leiden welk natuurlijk persoon er namens de inschrijvende partij bevoegd is om in te schrijven. Dit is de persoon die bevoegd is het Uniforme Europees Aanbestedingsdocument te ondertekenen.
6	Opdrachtnemer verzorgt de warme avondmaaltijden conform wet- en regelgeving op het gebied van voedselveiligheid en hygiëne.
7	Opdrachtgever behoudt zich het recht een bacteriologisch onderzoek uit te laten voeren door een extern bureau ten aanzien van de wet- en regelgeving op het gebied van voedselveiligheid en hygiëne. Dit onderzoek kan zowel op de opvanglocatie plaatsvinden (ontvangst goederen en producten) als op de bereidingslocatie (keuken en opslag) van de Opdrachtnemer.
8	Opdrachtnemer dient de levering van eten en drinken 7 dagen per week te verzorgen inclusief feestdagen (365 dagen per jaar).
9	Het aanbod eten en drinken én de etenstijden dient aangepast te worden aan de (al dan niet religieuze) gelegenheid. Voorbeelden hiervan zijn; Ramadan, Orthodoxe Kerstviering en het Suikerfeest.
10	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor (opschep) bestek, serviesgoed, servetten en allerlei materialen ten behoeve van de uitgifte van eten en drinken op de opvanglocatie.
11	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het vervangen van de huidige (wegwerp) koffie- en theebekers door herbruikbare bekens.
12	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de dagelijkse reiniging van het (opschep) bestek, serviesgoed en allerlei materialen ten behoeve van de uitgifte van eten en drinken op de opvanglocatie.
13	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het dagelijks ophalen en reinigen van de herbruikbare koffie- en theebeker én het aanvullen van deze bekens zodat er continu voldoende schone bekens beschikbaar zijn op de opvanglocaties. In het online bestelsysteem (zie eis 36) moet Opdrachtgever het aantal personen ingeven wat leidend is voor het aantal te leveren koffie- en theebekers. Dit aantal ligt hoger dan het aantal asielzoeker en vluchtelingen want dit is inclusief de medewerkers van de Opdrachtgever.
14	De door de dienstverlener ingezette materialen en middelen hebben te allen tijde een nette en representatieve uitstraling.
AANBOD EN LEVERING ETEN EN DRINKEN	
15	De Opdrachtnemer levert dagelijks drie maaltijden op de opvanglocaties van de Opdrachtgever te weten; <u>Ontbijt;</u> Minimaal bestaande uit (volkoren) boterhammen, zoete belegsoorten, 2 soorten kaas, 3 soorten vleeswaren, pindakaas, yoghurt (zuivel), handfruit en een vruchtensap <u>Lunch;</u> Soortgelijk als het ontbijt <u>Diner;</u> Minimaal bestaande uit een maaltijd en een dessert.

PROGRAMMA VAN EISEN CATERINGDIENSTVERLENING OPDRACHTGEVER

16	Daar waar de opvanglocatie uitsluitend de opvang van vluchtelingen uit Oekraïne betreft, breidt de Opdrachtnemer de lunch uit met de volgende items; soep en salades.
17	De maaltijden worden op de onderstaande tijden verstrekt op de opvanglocaties van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever levert het aanbod eten en drinken minimaal een half uur voorafgaand aan deze tijden. Ontbijt; 08.00 uur – 10.00 uur Lunch; 12.00 uur – 14.00 uur Diner; 17.30 uur – 19.30 uur
18	De Opdrachtnemer levert op CNO locaties alleen eten en drinken dat voldoet aan de Halal vereisten. Bij de Jaarbeurs hoeft het eten en drinken niet te voldoen aan de Halal vereisten.
19	Opdrachtnemer verstrekt separaat de gebruikelijke condimenten zoals zout en peper.
20	Het aanbod eten en drinken is gebaseerd op de richtlijnen van het Voedingscentrum en houdt rekening met culturele eetgewoonten van de doelgroep, waarmee elke bewoner aantoonbaar voldoende, gevarieerd, vers en gezonde maaltijden krijgt aangeboden.
21	De Opdrachtnemer maakt ten aanzien van het aanbod eten en drinken geen onderscheid in volwassenen en kinderen. Wel vraagt de Opdrachtgever, de Opdrachtnemer rekening te houden met de verschillen in portiegrootte (aantal gram) voor mannen, vrouwen en kinderen.
22	De Opdrachtnemer heeft een gedegen procedure ten aanzien van het afhandelen van klachten. Bij de afhandeling van eventuele klachten wordt de contactpersoon van de Opdrachtgever meegenomen in de communicatie.
23	Eventuele klachten worden door de Opdrachtnemer per opvanglocatie inzichtelijk gemaakt.
24	De Opdrachtnemer verzorgt voor het aanbod eten en drinken productsigning welke is opgemaakt in het Engels. Uit deze signing is op te maken welke allergenen in de maaltijden zijn verwerkt.
25	De Opdrachtnemer zorgt bij het afleveren van de bestelling eten en drinken voor een duidelijke omschrijving per product/gerecht, ook ten behoeve van eventuele aangepaste producten en gerechten op basis van dieetwensen.
26	Bij onverhoopte manco's in de bestelling reageert de Opdrachtnemer adequaat om dit op te lossen nadat Opdrachtgever het betreffende manco heeft gemeld bij de Opdrachtnemer.
27	Indien een product, om welke reden ook, niet leverbaar is, zorgt de Opdrachtnemer voor een passend alternatief binnen de omschreven uitgangspunten en eventuele dieetwensen.
PERSONEEL	
28	Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden dragen de medewerkers van de Opdrachtnemer uniforme bedrijfskleding en zijn daarmee als zodanig herkenbaar.
29	De medewerkers van de Opdrachtnemer dienen zich op de opvanglocaties van de Opdrachtgever ten alle tijden te conformeren aan de geldende regels en procedures van de opvanglocatie.
DUURZAAMHEID	
30	Opdrachtnemer koopt daar waar mogelijk lokale producten in. Onder lokaal verstaat Opdrachtgever bij voorkeur het werkgebied van de Opdrachtgever en vervolgens Nederland.
31	Het aanbod eten en drinken bestaat zoveel als mogelijk uit seizoensgebonden producten.
32	De Opdrachtgever wil zoveel mogelijk de afvalstroom binnen de opvanglocaties reduceren. De Opdrachtnemer dient, als onderdeel hiervan, voedselverspilling zoveel mogelijk te voorkomen.
33	De Opdrachtnemer minimaliseert het gebruik van disposables.
34	De Opdrachtnemer voldoet aan de duurzaamheidsdoelstellingen zoals benoemd in het Beschrijvend Document.
35	De Aanbestedende dienst stelt als eis voor deze Opdracht als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde dat 2% van de opdrachtwaarde <i>inclusief btw</i> dient te worden ingezet ten behoeve van social return. Deze social return verplichting kan door Opdrachtnemer gedurende de looptijd van onderhavige Overeenkomst uitsluitend worden ingevuld door middel van de bouwblokkenmethode. Door in te schrijven, verklaart Inschrijver zich akkoord met de toepassing van deze social return verplichting. De wijze waarop dit ingevuld dient te worden, is nader beschreven in Bijlage Spelregels Social Return.
ICT EN BESTELSYSTEMEN	
36	De Opdrachtnemer beschikt over een online bestelsysteem. Dit systeem is gebruikersvriendelijk en maakt het voor de Opdrachtgever mogelijk om het gewenste aantal losse producten voor het ontbijt en de lunch en het aantal warme avondmaaltijden te bestellen op basis van het aantal personen.

PROGRAMMA VAN EISEN CATERINGDIENSTVERLENING OPDRACHTGEVER

37	Het bestelsysteem van de Opdrachtnemer maakt het voor de Opdrachtgever mogelijk het aantal én de soort dieetwensen door te geven.
38	Het onlinebestelsysteem van de Opdrachtnemer is voor de Opdrachtgever 24/7 bereikbaar.
39	Elke opvanglocatie van de Opdrachtgever heeft een eigen (inlog) account ten behoeve van het onlinebestelsysteem van de Opdrachtnemer.
40	Inloggegevens (incl. wachtwoord) dienen geregistreerd te kunnen worden op de door Opdrachtgever aangegeven e-mailadressen van de Opdrachtgever.
41	De bestellingen kunnen door de Opdrachtgever zeven dagen per week geplaatst worden Dit geldt dus ook voor weekend- en feestdagen.
42	Na het invoeren en bevestigen van de bestelling in het bestelsysteem ontvangt de besteller van de Opdrachtgever een bevestiging van deze bestelling door een bevestigingsmail.
43	De Opdrachtnemer brengt geen kosten in rekening voor het gebruik van het bestelsysteem. Deze kosten zijn verdisconteerd in de prijs van het eten en drinken.
COMMUNICATIE EN RAPPORTAGE	
44	Opdrachtnemer organiseert minimaal eens per maand een operationeel overleg, waarbij een eerste aanspreekpunt namens Opdrachtnemer én de Locatiemanager namens Opdrachtgever aanwezig zijn.
45	Opdrachtnemer is verantwoordelijk van het gespreksverslag na ieder overleg en verstuurt dit binnen één week naar de Opdrachtgever.
46	De Opdrachtgever wenst tijdens het operationeel overleg minimaal te bespreken; 1. De kwaliteit van het aanbod eten en drinken o.b.v. de Schijf van Vijf 2. De flexibiliteit van de dienstverlening incl. ad hoc aanvragen en de verzorging daarvan 3. Facturatie 4. Uitgangspunten aanbod 5. Ontvangen klachten incl. de afhandeling hiervan 6. Rapportage ten aanzien van de lokale inkopen
PRIJS EN FACTURATIE	
47	De vergoeding voor de verzorging en het leveren van het aanbod eten en drinken is gebaseerd op de losse productcomponenten voor het ontbijt en de lunch en het aantal avondmaaltijden. De vergoeding is inclusief de (personele) kosten ten behoeve van de productie, het vervoer binnen het werkgebied van de Opdrachtgever en af te leveren op de opvanglocaties.
48	De Opdrachtnemer verzorgt per levering en per locatie een pakbon met daarop het aantal productcomponenten voor het ontbijt en de lunch en het aantal avondmaaltijden.
49	Naleveringen die de consequentie zijn van manco's in de dienstverlening van de Opdrachtnemer mogen niet gefactureerd worden. In het geval dat naleveringen plaatsvinden op verzoek van de Opdrachtgever mag Opdrachtnemer de kosten voor het transport en de tijd die dit kost separaat in rekening brengen. Hiertoe spreken Opdrachtgever en Opdrachtnemer een vaste km-vergoeding en uurtarief af.
50	De tarieven en aanneemsom kunnen jaarlijks (voor het eerst op 09-09-2025 geïndexeerd worden conform de volgende index:
51	"CBS Indexcijfer Consumentenprijzen; Prijsindex 2015=100, Groep 111000 catering diensten, jaarmutatie CPI, periode 2025 september".
52	De Inschrijver stuurt maximaal eenmaal per week een verzamelfactuur per locatie voor de geleverde en goedgekeurde vaste dienstverlening. De factuur moet middels e-facturatie verzonden worden en bevat minimaal; • datum en factuurnummer; • kenmerk en omschrijving Raamovereenkomst; • inkoopordernummer ; • het verschuldigde bedrag in Euro's (inclusief en exclusief BTW); • onderwerp en periode waarop de factuur betrekking heeft; • rekeningnummer van Opdrachtnemer; • KvK-nummer van de Opdrachtnemer; • BTW nummer van de Opdrachtnemer.
53	De factuur voldoet aan de wettelijke vereisten. Meerwerk wordt apart gefactureerd onder vermelding van het offertenummer.