

Bijlage B - Programma van Eisen

Contractcatering Raamovereenkomst

Inhoud

1. Eisen algemeen	3
2. Eisen communicatie.....	4
3. Eisen etenswaren.....	5
4. Eisen webtool	6
5. Eisen klachtafhandeling	7
6. Eisen personeel	8
7. Eisen Tijdelijke grootkeukens.....	8

1. Eisen algemeen

Eis	Beschrijving
1.1	Opdrachtnemer dient alle gevraagde producten, zoals vermeld in het Prijzenblad, in een gevarieerde menusamenstelling te leveren om te voorzien in de dagelijkse voedingsbehoeften van de Gebruikers. Opdrachtnemer dient hierbij rekening te houden met variatie die plaatsvindt binnen 14 kalenderdagen.
1.2	Alle gerechten dienen Halal-gecertificeerd te zijn aangeleverd.
1.3	Leveringen, Diensten en Distributie dienen conform of vergelijkbaar met het voedselveiligheidssysteem ISO22000 plaats te vinden.
1.4	Opdrachtnemer dient Distributie zeven dagen in de week, inclusief feestdagen uit te voeren.
1.5	Gedurende de uitvoering van de Opdracht dient Opdrachtnemer Leveringen vijf dagen in de week uit te kunnen voeren (van maandag tot en met vrijdag van 08:00- 17:00). Op feestdagen wordt er niet geleverd.
1.6	Indien het COA onder Spoed catering bestelt, dan dient Opdrachtnemer tussen 8:00 uur 's ochtends en 23:00 uur 's avonds binnen zes uur na bestelling op alle dagen in de week op de gewenste Locatie te leveren. Voorbeeld: bestelt een COA-medewerker om 22:00 uur 's avonds, dan dient de Levering uiterlijk de volgende dag om 13:00 uur geleverd te zijn.
1.7	De Leveringen dienen te allen tijde aangepast te kunnen worden aan de behoefte van Opdrachtgever.
1.8	Opdrachtnemer dient voor Leveringen het transport naar de Locatie te verzorgen.
1.9	Lossen op plaats van bestemming dient door middel van de eigen losfaciliteiten van de wagen te gebeuren.
1.10	Indien Opdrachtnemer de Levering niet kan uitvoeren, staat het Opdrachtgever vrij om gebruik te maken van derden om in de maaltijdvoorziening te kunnen voorzien, zonder recht op schadevergoeding voor de Opdrachtnemer.
1.11	Voor de meting van de kwaliteit dienen twee methodes toegepast te worden om te toetsen of de Opdrachtnemer heeft voldaan aan zijn verplichting tot professionele Dienstverlening: a) Interne kwaliteitsaudit, uitgevoerd door een team van medewerkers van de Opdrachtnemer; b) Externe kwaliteitsaudit, uitgevoerd door een onafhankelijk gecertificeerd extern bureau. De metingen vinden minimaal éénmaal per jaar plaats waarbij de kosten voor rekening zijn van de Opdrachtnemer. De uitkomst van de meting dient minimaal één keer per jaar in de rapportage te worden meegenomen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, door een onafhankelijke derde partij, eigen audits uit te laten voeren om vast te stellen of de Dienstverlening van Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen.
1.12	Daar waar de Opdrachtnemer op Locatie gebruikmaakt van de afvalverwerking van de Opdrachtgever, deponeert (personeel van) de Opdrachtnemer het afval wat samenhangt met de Opdracht in containers van de Opdrachtgever. Op Locaties waar gescheiden afval wordt ingezameld, dient de Opdrachtnemer volledige medewerking te geven aan de gescheiden inzameling.
1.13	Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat er op alle distributiepunten waar Opdrachtnemer maaltijden Distribueert een toegespitst veiligheidsplan conform ISO22000 aanwezig is met bijbehorende registratieformulieren.
1.14	Opdrachtnemer dient in staat te zijn gegevens te verzamelen en vast te leggen waardoor producten volledig te traceren zijn. Hiermee doelt Opdrachtgever op het herleiden van de herkomst van ingrediënten.

1.15	Opdrachtnemer dient, in geval van medische voorschriften, voor individuen op aanvraag een individueel maaltijdpakket samen te stellen. Dit wordt gezien als maatwerk en de Opdrachtgever zal in een dergelijk geval hiervoor separate prijsafspraken maken met de Opdrachtnemer.
1.16	Opdrachtnemer dient bij het bestellen van een warme maaltijd minimaal de mogelijkheid te bieden om te kiezen tussen twee soorten vlees, één soort vis, één soort vegetarisch, één soort pasta, één soort aardappel en één soort rijst. Hierbij moet de variatie tot uitdrukking komen in seizoensgebonden producten.
1.17	Opdrachtnemer is verplicht om ten minste 3% van de totale loonsom die Opdrachtnemer aan het COA besteedt, voor zover deze betrekking heeft op de loonkosten, aan te wenden in het kader van social return. Opdrachtnemer blijft te allen tijde eindverantwoordelijk voor het nakomen van zijn socialreturnverplichtingen, zoals het werven, selecteren, plaatsen, opleiden en begeleiden van de doelgroep. Dit geldt ook wanneer de Opdrachtnemer de socialreturnverplichting (deels) overdraagt aan Onderaannemers. In de cateringbranche zijn de doelgroepen die onder social return vallen mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, zoals werkzoekenden met een beperking, langdurig werklozen, statushouders of jongeren zonder diploma.
1.18	Opdrachtnemer dient enkel gebruik te maken van ruimtes die Opdrachtgever op Locaties beschikbaar stelt voor Opdrachtnemer. Opdrachtgever is er verantwoordelijk voor dat de toegewezen ruimtes voldoen aan het voedselveiligheidssysteem ISO 22000.

2. Eisen communicatie

Eis	Beschrijving
2.1	Voor de totale looptijd van de Raamovereenkomst dient er een centraal contactpersoon bij de Opdrachtnemer te zijn aangesteld. Deze contactpersoon dient als eerste aanspreekpunt voor de uitvoering van de Raamovereenkomst. Indien Opdrachtnemer gebruikmaakt van Onderaannemers, blijft de centrale contactpersoon het aanspreekpunt vanuit Opdrachtnemer voor het COA.
2.2	De centrale contactpersoon van Opdrachtnemer heeft te allen tijde een vervanger die ook op de hoogte is van alle afspraken en in voorkomende gevallen de gehele Dienstverlening kan garanderen.
2.3	Ten minste één keer per kwartaal levert Opdrachtnemer een managementrapportage aan met daarin ten minste opgenomen: a) Totale omzet gefactureerd uitgesplitst naar het geleverde, per Locatie; b) Totale omzet onderhanden Opdrachten, nog niet gefactureerd; c) Geregistreerde klachten en afhandeling daarvan; d) Wijzigingen in contactpersonen; e) Ingezette dan wel doorbelaste uren van personeel; f) Additionele kosten per Locatie; g) De hoeveelheid nadere opdrachten op basis van maatwerk per Locatie; h) De meting van de kwaliteit conform eis 1.11.
2.4	Opdrachtnemer dient de volgende gespreksfrequenties aan te houden met Opdrachtgever: a) Eén keer per jaar strategisch overleg; b) Eén keer per kwartaal (4x per jaar) tactisch overleg; c) Naar behoefte operationeel.
2.5	Opdrachtnemer dient voor elk overleg een agenda op te stellen in samenspraak met de Contractmanager.
2.6	Opdrachtnemer dient na een overleg binnen vijf werkdagen (van maandag tot en met vrijdag) notulen aan te leveren van het gevoerde overleg tussen

	Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
--	---------------------------------

3. Eisen etenswaren

Eis	Beschrijving
3.1	Een Dagpakket voor een volwassene (man of vrouw vanaf 13 jaar) dient te bestaan uit: a) 4x Halvarine monocup 10 gram b) 4x Smeerbaar broodbeleg monocup 15 gram (variatie zoet/hartig) c) 4x Monoverpakking hartig broodbeleg (variatie kaas/vlees) d) 1x Zuivel 200 ml (variatie halfvolle melk/karnemelk) e) 3x Koffiesachet f) 3x Theezakje g) 3x Creamerstick h) 6x Suikerstick i) 8 sneden brood (bruin of volkoren) j) 1x Warme maaltijd, conform de Schijf van Vijf van het Voedingscentrum a. 250 gram groente; b. 6 aardappelen (circa 300 gram) of 6 opscheplepels volkoren graanproducten (circa 300 gram); c. 1 portie van 100 gram vis of vlees of vegetarisch. k) 2x handfruit minimaal 100 gram per stuk (appel of peer of banaan of kiwi of sinaasappel of mandarijn. Deze lijst is niet limitatief) l) 1x 150 gram zuivel (yoghurt of kwark)
3.2	Een Dagpakket voor een kind (tot en met 13 jaar) dient te bestaan uit: a) 2x Halvarine monocup 10 gram b) 2x Smeerbaar broodbeleg monocup 15 gram (variatie zoet/hartig) c) 2x Monoverpakking hartig broodbeleg (variatie kaas/vlees) d) 1x Zuivel 200 ml (variatie halfvolle melk/karnemelk) e) 2x Pakje fruitsap of zuiveldrink zonder toegevoegde suikers 200ml f) 6 sneden brood (bruin of volkoren) g) 1x Warme maaltijd, conform de Schijf van Vijf van het Voedingscentrum a. 200 gram groente; b. 5 aardappelen (circa 250 gram) of 5 opscheplepels volkoren graanproducten (circa 250 gram); c. 1 portie van 100 gram vis of vlees of vegetarisch. h) 2x handfruit minimaal 100 gram per stuk (appel of peer of banaan of kiwi of sinaasappel of mandarijn. Deze lijst is niet limitatief) i) 1x 150 gram zuivel (yoghurt of kwark)
3.3	Het AVIM-lunchpakket dient geleverd te worden in een draagtas en dient te bestaan uit: a) 1x Sandwich bruin of volkoren kip b) 1x Sandwich bruin of volkoren kaas c) 1x handfruit circa 100 gram (appel of peer of banaan of kiwi of sinaasappel of mandarijn. Deze lijst is niet limitatief) d) 1x Flesje van 500ml mineraalwater e) 1x Zuivel 200 ml (variatie halfvolle melk/karnemelk)
3.4	Opdrachtnemer dient op aanvraag van Opdrachtgever disposables te leveren. De te bestellen disposables zijn: - Bord pp 22cm - Vork 180mm - Mes 180mm - Lepel 180mm - Automatenbeker 150ml - Koffielepel 115 mm - Servetten 2 laags - Soepkom - Draagtas

3.5	Op alle door de Opdrachtnemer geleverde voorverpakte eet- of drinkwaren staat duidelijk op de omverpakking ten minste: a) Een lijst van ingrediënten (indien het een samengesteld levensmiddel is); b) De hoeveelheid van een ingrediënt of van een categorie van ingrediënten; c) De netto hoeveelheid; d) De datum van de THT, onderscheidenlijk de TGT; e) Een aanwijzing omtrent bewaring en gebruik; f) Gegevens omtrent de producent, verpakker of verkoper; de productiepartij (indien THT-/TGT-datum hier niet in voorziet); g) Of het een halalproduct betreft; h) Of het een speciaal dieetproduct betreft; i) Of het een vegetarisch product betreft; j) Allergeneninformatie.
3.6	Alle Portieverpakkingen en monocups dienen te zijn voorzien van een identificatie en een THT-/TGT-datum.
3.7	Alle componenten uit een Dagpakket dienen ook los te kunnen worden besteld door Opdrachtgever.
3.8	Bij de component brood dienen door Opdrachtnemer ook alternatieve componenten te worden aangeboden, waaronder Turks, Libanees of Arabisch brood, het flat bread.
3.9	Ontbijt- en lunchpakketten en de warme maaltijden dienen aangevuld te kunnen worden met losse componenten waaronder minimaal wordt verstaan water, zuivel- of fruitdranken, chocolademelk, fruit, rauwkostsalades, soepen en desserts.
3.10	Indien een component niet meer leverbaar is, dient de Opdrachtnemer in voorkomend geval in overleg met de besteller, een vergelijkbaar component (in termen van merk, smaak, besteleenheid en basis maateenheid) te leveren, waarvoor maximaal de afgegeven prijs van het oorspronkelijke component dient te worden doorbelast.

4. Eisen webtool

Eis	Beschrijving
4.1	De webtool van Opdrachtnemer dient per Locatie toegankelijk te zijn met een per Locatie unieke inlogcode.
4.2	De webtool dient inzicht te geven in de bestelmogelijkheden voor het complete nader overeengekomen assortiment dat de Opdrachtnemer aanbiedt.
4.3	De webtool dient toegankelijk te zijn via een https-verbinding.
4.4	Opdrachtnemer dient de webtool voor 98% beschikbaar te houden op alle dagen van de week (inclusief weekenden en feestdagen) gedurende in ieder geval 14 uur per dag tussen 08:00 en 22:00. Op de overige tijdstippen kan eventueel noodzakelijk onderhoud worden gepland.
4.5	Opdrachtgever zal uiterlijk om 15:00 uur de dag van tevoren het aantal en de samenstelling van de te bestellen Leveringen voor de dag erna doorgeven via de webtool aan de Opdrachtnemer, waarna de Opdrachtnemer de bestelde producten de volgende werkdag (van maandag tot en met vrijdag) aanlevert bij de betreffende Locatie op de nader overeen te komen tijdstippen.
4.6	Iedere individueel bestellende Locatie dient via de webtool inzage te krijgen in: a) Een overzicht van het aantal doorgevoerde bestellingen met de bijbehorende informatie over de datum van bestelling, de bijbehorende all-in prijs per artikel en de totaalprijs van alle artikelen; b) Indien van toepassing: een overzicht van het aantal gewerkte uren per datum t.b.v. de Distributie en de totaalprijs van het aantal gewerkte uren

	voor de Distributie voor die datum.
4.7	De webtool dient te beschikken over een handleiding.

5. Eisen klachtafhandeling

Eis	Beschrijving
5.1	Opdrachtnemer dient één mailadres beschikbaar te stellen waarop klachten kunnen worden ingediend door werknemers van Opdrachtgever.
5.2	Binnen 24 uur na indiening van een klacht dient door de Opdrachtnemer een vervolgprocedure te zijn opgestart, die binnen 48 uur door de Opdrachtnemer wordt teruggekoppeld aan de indiener van de klacht, inclusief een oplossingsrichting en een indicatie van de tijd die met de voorgestelde oplossing gemoeid is.
5.3	Klachten dienen binnen 14 kalenderdagen, vanaf het moment van binnenkomst, volledig afgehandeld te zijn waarbij de melder van de klacht en de locatiemanager van de Locatie per mail een terugkoppeling krijgen over de afhandeling van de klacht.
5.4	Opdrachtnemer dient in het geval van manco's* ter correctie de benodigde producten kosteloos tot uiterlijk 17:00 uur op de opvolgende dag na de melding te leveren, dit geldt ook voor weekenden en feestdagen. *Manco's betreffen: a) Producten die over de houdbaarheidsdatum zijn bij aflevering; b) Diepvriesproducten die de houdbaarheidsdatum binnen twee maanden zullen bereiken; c) Producten die niet zijn geleverd maar wel zijn besteld; d) Producten met een zichtbaar beschadigde verpakking bij Levering.

6. Eisen personeel

Eis	Beschrijving
6.1	Het personeel dat Opdrachtnemer inzet op de Locatie dient de Nederlandse taal machtig te zijn. Het huidige personeel is de Nederlandse taal machtig.
6.2	Bij afwezigheid (bijvoorbeeld ziekte en/of verlof) zorgt Opdrachtnemer voor tijdige vervanging van personen die voldoen aan de gestelde eisen, waardoor de continuïteit van de uitvoering van de Opdracht geborgd is. Inwerkkosten voor vervangend personeel kunnen niet in rekening worden gebracht bij de Opdrachtgever.
6.3	Indien de inzet van personen langer is dan zes weken, zorgt Opdrachtnemer ervoor dat er een Verklaring Omtrent het Gedrag (of vergelijkbaar document op basis van het land waar de persoon is ingeschreven) wordt overgelegd van deze personen. De kosten voor de VOG zijn voor Opdrachtnemer.
6.4	Indien de VOG binnen acht weken ná aanvang van de werkzaamheden niet is verstrekt, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de betreffende personen de toegang tot een Locatie van de Opdrachtgever te weigeren, zonder dat de Opdrachtnemer aanspraak kan maken op een vergoeding van de Opdrachtgever.
6.5	Bij start van de Raamovereenkomst dient voor het over te nemen personeel opnieuw een VOG te worden aangevraagd. Kosten voor de aanvraag van een nieuw VOG kunnen niet in rekening worden gebracht bij de Opdrachtgever.
6.6	De taken en bevoegdheden van het personeel van Opdrachtnemer dienen door de Opdrachtnemer te zijn vastgelegd.
6.7	Opdrachtnemer levert aan Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een (geanonimiseerde) opgave van het personeel dat de Opdrachtnemer inzet ten behoeve van de Raamovereenkomst op Locaties van Opdrachtgever indien Opdrachtgever hiernaar vraagt.

7. Eisen Tijdelijke grootkeukens

Eis	Beschrijving
7.1	Opdrachtnemer dient een volledig ingerichte* en gebruiksklare Tijdelijke grootkeuken te kunnen leveren, inclusief het transporteren, plaatsen, aansluiten, exploiteren, demonteren, afvoeren en het inzetten van personeel op de Tijdelijke grootkeuken dat voldoet aan de eisen van hoofdstuk 6 uit dit Programma van Eisen. <i>*Volledig ingerichte betekent: Een keuken inclusief alle benodigde apparaten, koel- en vriescapaciteit, opslag, personeelsruimte(s), keukenmaterialen, kasten, stellingen en andere inrichting en op verzoek ook alle apparatuur en materialen voor uitgiftebuffetten en uitgiftepunten.</i>
7.2	Opdrachtnemer dient bij een Tijdelijke grootkeuken ook drankuitgifte, waaronder koffie en thee, te verzorgen indien Opdrachtgever daar behoefte aan heeft.
7.3	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het veilig gebruik van de Tijdelijke grootkeuken, inclusief schoonmaak en onderhoud volgens de ISO22000.
7.4	Opdrachtnemer dient het voorstel voor maaltijdvoorziening vanuit een Tijdelijke grootkeuken te doen in de vorm van een gespecificeerde prijsopgave/offerte, die in elk geval de volgende onderdelen bevat: a) Kosten voor het transporteren, plaatsen, aansluiten en weer demonteren en afvoeren van de Tijdelijke grootkeuken en alle apparatuur, materialen en inventaris; b) Huurprijs per maand, inclusief alle apparatuur, materialen en inventaris. De huur van uitgiftebuffetten/uitgiftepunten dienen deel uit te maken van de huurprijs per maand; c) Personeelskosten per dag, uitgedrukt in aantal uren en uurloon van personeel;

	d) Kosten per maaltijd; e) Indien uitgevraagd; kosten bestek en servies.
7.5	Opdrachtnemer dient voor de Tijdelijke grootkeukens binnen vijf werkdagen een opstartmanager aan te wijzen, die als contactpersoon kan optreden bij de opstart indien het COA hiernaar vraagt.