

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 u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Algemene eisen	
Eis	Omschrijving
1.	<u>Locaties gedurende de looptijd van de overeenkomst</u> Opdrachtnemer kan aan de vermelde aantallen geen rechten ontleen. Gedurende de looptijd van de overeenkomst heeft opdrachtgever de mogelijkheid om locaties en/of cateringruimtes, onder dezelfde condities als de oorspronkelijke locaties/ruimtes, toe te voegen of om locaties dan wel cateringruimtes kosteloos uit de overeenkomst te verwijderen of te verplaatsen.
2.	<u>Verantwoordelijkheden opdrachtnemer</u> De beschrijving van de opdracht is opgenomen in de aanbestedingsleidraad. Opdrachtnemer is daarnaast verantwoordelijk voor: • De eigen personele organisatie op de locatie van opdrachtgever; • De assortiment samenstelling van de aangeboden voedsel – en drankenvoorziening; • De administratie rondom voedsel- en drankvoorziening en het indienen voedselveiligheidsplan.
3.	<u>Kennismaking</u> Opdrachtnemer dient voor aanvang van de overeenkomst op alle locaties kennis te maken. Opdrachtgever hecht grote waarde aan de betrokkenheid van opdrachtnemer.
4.	<u>Transitieplan</u> Opdrachtgever hecht grote waarde aan een soepele start en transitie. Opdrachtnemer levert na voorlopige gunning van de opdracht een transitieplan op voor het uitvoeren van de opdracht, inclusief een tijdsplanning, zie ook de bewijsstukken zoals opgenomen de aanbestedingsleidraad.
5.	<u>Flexibiliteit</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat van opdrachtnemer flexibiliteit wordt verwacht ten aanzien van toekomstige ontwikkelingen van opdrachtgever. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat zij flexibel meegroeit en inspeelt op de ontwikkelingen bij opdrachtgever. Opdrachtgever verwacht hierbij een proactieve en adviserende rol van opdrachtnemer, waarbij een maximaal beroep gedaan wordt op de expertise van opdrachtnemer. 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 opdrachtgever.

Commerciële eisen	
Eis	Omschrijving
6.	<u>Commercieel marktconform contract / aanneemsom</u> In de aanbestedingsleidraad is toegelicht hoe MBO Amersfoort omgaat met de invulling van een eventuele financiële bijdrage/aanneemsom. Voor deze aanneemsom geldt een plafondbedrag van € 40.000 inclusief BTW. De prijsvastheid, indexering, de wijze van doorvoeren van prijsverhogingen en de wijze van factureren zijn opgenomen in de overeenkomst. Indien van toepassing: Opdrachtgever wil dat de financiële bijdrage/aanneemsom één keer per jaar besproken en onderbouwd wordt door opdrachtgever, waarbij de mogelijkheid bestaat om bij een goed renderend contract de management fee naar beneden aan te passen. Dit wordt als KPI opgenomen in het KPI-scoringsmodel (Bijlage 7).
7.	<u>Cao Contractcateringbranche</u> De beloning van de cateringmedewerkers in de organisatie van opdrachtnemer dient plaats te vinden conform de meest actuele cao voor de Contractcateringbranche en niet volgens de Horeca-cao.

8.	<u>Prijsbeleid</u> Er dient sprake te zijn van een consequent en transparant prijsbeleid, voor zowel het assortiment, de personeelskosten en eventueel meerwerk. Voor alle activiteiten geldt dat opdrachtgever zich richt op een vooraf overeengekomen, vaste en marktconforme prijsstelling.
9.	<u>Bijzondere banqueting activiteiten</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat opdrachtgever vrij is om bijzondere banqueting activiteiten door derden uit te laten uitvoeren als blijkt na overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever dat opdrachtnemer niet voldoet qua invulling van deze taak, prijzen en/of hospitality. Opdrachtgever streeft er naar zo min mogelijk leveranciers op het gebied van catering te verkrijgen. Opdrachtnemer kan geen aanspraak maken op een exclusiviteitsrecht.
10.	<u>Facturatie</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat activiteiten (standaard banqueting, bijzondere banqueting, party en/of evenementencatering e.d.) per maand achteraf per kostenplaats in rekening worden gebracht (maandelijkse verzamelfactuur onder vermelding van de kostenplaats) tegen de vooraf vastgestelde tarieven/prijzen en zullen geen invloed hebben op de prijzen aan de kassa's. Indien de bestelling van de banqueting hoger is dan €250,- inclusief btw, dan dient er een P2P-nummer aan de factuur toegevoegd te worden. Opdrachtgever ontvangt de specificatie van alle kosten digitaal, als bijlage bij de maandfactuur. Er wordt niet gewerkt met losse bonnetjes.
11.	<u>Tariefstelling banquetingmap</u> De tarieven voor de banqueting zijn opgenomen in het prijzenblad en in de banquetingmap. Deze banquetingmap en de hiervoor geldende tarieven dient inschrijver aan haar inschrijving toe te voegen. Er worden geen uren opgenomen voor de banqueting, deze zijn verdisconteerd in de banquetingprijzen. De banquetingprijzen worden per persoon aangeboden. Daarnaast dienen er ook enkele groepsarrangementen opgenomen te worden.
12.	<u>Prijsstelling banqueting</u> 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. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de actuele productverkoopprijzen en tarieven gelijk blijven, tenzij wijzigingen worden aanbevolen en geaccepteerd als gevolg van afname of promotie van gezonde voeding. Dit wordt altijd vooraf afgestemd met opdrachtgever.
13.	<u>Verkoopprijzen counter/prijzen aan de kassa</u> Als opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst de prijzen aan de kassa's wil verhogen, dient opdrachtnemer dit eerst voor te leggen bij opdrachtgever, waarbij opdrachtnemer toelicht waarom en met hoeveel de prijzen verhoogd dienen te worden. Na akkoord van opdrachtgever mogen de prijzen aan de kassa ook daadwerkelijk worden aangepast. Dit is maximaal tweemaal per jaar toegestaan.
14.	<u>Betalingen</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat voor de counterverkoop geldt dat betalingen door gebruikers plaatsvinden via contant of pin.
15.	<u>Productaanbod kleine portemonnee</u> Ook moet er in het productaanbod aandacht zijn voor de kleine portemonnee, dat er dus altijd een goedkoop (duurzaam en/of gezond) alternatief is voor de student met minder geld (zie prijzenblad, tabblad 'prijzen klein budget').
16.	<u>Besluit Uitsluiting Aftrek omzetbelasting (BUA) regeling</u> De prijsstelling dient zodanig te zijn dat er geen na verrekeningen bij opdrachtgever inzake een naheffing in het kader van de BUA-regeling kan plaatsvinden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de BUA-afdracht.
17.	<u>Meegebracht etenswaar</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de door de studenten meegebrachte etenswaar kan worden genuttigd in de eet- en drinkplekken die daarvoor zijn bestemd.
18.	<u>Kassa kosten</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat opdrachtnemer de kosten voor de kassa's inclusief afrekeningsystemen (o.a. pinapparatuur, scanners e.d.) meeneemt in de kosten.

19.	<u>Openingstijden</u> Opdrachtnemer conformeert zich aan de volgende openingstijden: • Schoolrestaurant: zie prijzenblad, tabblad 'locatiegegevens'; • Standaard banqueting: tussen 08.30 en 16.00 uur (avonduren in overleg). • Tot einde openingstijd dient er voldoende aanbod te zijn voor bezoekers. De school is 40 weken geopend voor studenten. Echter, voor de medewerkers geldt 42 weken (één afbouw- en opbouwweek). In overleg is het mogelijk om in de afbouw- en opbouwweek broodjes te bestellen bij opdrachtnemer. Daarnaast staat MBO Amersfoort ervoor open dat gedurende de Ramadan andere openingstijden worden gehanteerd. Dit onderwerp bespreekt MBO Amersfoort graag na gunning met opdrachtnemer.
20.	<u>Aanpassingen van openingstijden</u> Aanpassingen van de openingstijden (bijvoorbeeld 's avonds of in het weekend) vinden plaats in overleg met en na goedkeuring van opdrachtgever. Verruiming van de openingstijden kan plaatsvinden voor specifieke evenementen zoals open dagen, MBO-dagen, diploma-uitreikingen en borrels. Hierover treden opdrachtgever en opdrachtnemer ruim van tevoren met elkaar in overleg. Op locatie worden afspraken gemaakt over sluiting en/of beperkte openstelling.
21.	<u>Gedeeltelijke openstelling restaurant</u> Het kan echter ook zijn dat omwille van speciale dagen de bezetting op school qua aantal studenten en leerkrachten sterk verminderd is. Op deze speciale dagen hoeft niet het volledige schoolrestaurant opengesteld te worden, maar een beperkt assortiment aan broodjes, drank e.d. is wel gewenst. Speciale dagen worden vooraf doorgegeven aan opdrachtnemer opdat zij de bezetting en het gewenste assortiment aan kan passen.
22.	<u>Toegankelijke zitgebieden</u> Zitgebieden in het restaurant dienen de gehele dag toegankelijk en beschikbaar te zijn om multifunctioneel gebruik (studeren, overleg, werken, etc.) van de ruimte te bevorderen. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat dit gebruik wordt gestimuleerd door het bieden van een aantrekkelijk aanbod en bijpassende dienstverlening.

Wet- en regelgeving eisen	
Eis	Omschrijving
23.	<u>Norm-, wet- en regelgeving</u> De ingekochte producten en de wijze waarop deze opgeslagen worden, de dienstverlening, het assortiment en alle overige verstrekkingen, dienen gedurende de uitvoering van het contract te allen tijde te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving in Nederland. Opdrachtnemer zal opdrachtgever tijdig en juist informeren over relevante wijzigingen en/of ontwikkeling in wet- en regelgeving.
24.	<u>Algemene voorwaarden VENECA</u> Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zij zich verbindt aan de algemene voorwaarden van VENECA of gelijkwaardig.
25.	<u>Kwaliteit dienstverlening</u> Opdrachtnemer garandeert dat de door haar te leveren dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst van onveranderde goede kwaliteit is en blijft en dat de dienstverlening in alle opzichten voldoet aan de gebruikelijke eisen van HACCP-veiligheid, Arbowetgeving, deugdelijkheid, doelmatigheid, taak geschiktheid, normen, voedsel en waren voorschriften, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.
26.	<u>Geheimhouding</u> Opdrachtnemer staat ervoor in dat zijzelf, maar ook de cateringmedewerkers en medewerkers van door opdrachtnemer ingeschakelde bedrijven, alle bedrijfsinformatie afkomstig van opdrachtgever die op enigerlei wijze ter kennis is gekomen of gebracht, geheimhoudt tegenover derden. Opdrachtnemer zal geen informatie over de door haar aan opdrachtgever geleverde goederen verstrekken aan derden, behoudens schriftelijke toestemming van opdrachtgever, of in geval van een wettelijke verplichting. Opdrachtnemer zal in deze een geheimhoudingsverklaring tekenen waarin deze geheimhouding wordt verklaard. Op verzoek van opdrachtgever wordt een geheimhoudingsverklaring getekend door de cateringmedewerkers en de medewerkers van de door opdrachtnemer ingeschakelde bedrijven.

27.	<u>Huisregels</u> Opdrachtnemer garandeert dat de cateringmedewerkers en eventueel door opdrachtnemer ingehuurd derden alle interne regels en overige toepasselijke wetten, regelgeving en algemene regels naleeft, waaronder regels die op enig tijdstip met betrekking tot de veiligheid gelden alsmede de instructies en huisregels van opdrachtgever in de gebouwen waar de werkzaamheden worden uitgevoerd en onderschrijft de kernwaarden van opdrachtgever.
28.	<u>Privégebruik</u> Het is niet toegestaan om voor privédoeleinden gebruik te maken van bijvoorbeeld de telefoon, computers, afdrukapparatuur van opdrachtgever.
29.	<u>Nederlandse Voedsel – en Warenautoriteit (NVWA)</u> Opdrachtnemer staat geregistreerd bij de NVWA.
30.	<u>Verplichtingen</u> Alle verplichtingen en lasten tegenover het voor de uitvoering van deze overeenkomst tewerkgestelde personeel zijn voor rekening van opdrachtnemer. Opdrachtnemer blijft te allen tijde aansprakelijk voor de afdracht van belastingen en premies voor het personeel. Indien opdrachtgever aansprakelijk wordt gesteld voor bedoelde afdrachten van belastingen en (sociale) premies, dan zal opdrachtnemer opdrachtgever ter zake van de daarmee gepaard gaande kosten vrijwaren. Desgevraagd zal opdrachtnemer aan een door opdrachtgever aan te wijzen registeraccountant inzage in haar boekhouding verschaffen om te kunnen vaststellen of opdrachtnemer aan zijn verplichtingen voldoet. Indien opdrachtnemer zich schuldig maakt aan: geen betalingen conform cao Contractcateringbranche, belastingontduiking, illegaliteit of crimineel gedrag dan leidt dit per direct tot ontbinding van de overeenkomst.

Personeelseisen	
Eis	Omschrijving
31.	<u>Overname personeel</u> Bij gunning dient opdrachtnemer de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende cao Contractcateringbranche toe te passen. In genoemd artikel staat onder andere dat bij contractwisseling opdrachtnemer verplicht is 100% van het aantal onder de regeling vallende medewerkers, die minimaal 1,5 jaar op de betreffende locatie werkzaam is, over te nemen. Opdrachtgever stelt geanonimiseerde overnamegegevens ter beschikking, zie tabblad ‘Overnamegegevens’ in het prijzenblad. Opdrachtgever is niet aansprakelijk voor de juistheid van deze gegevens. Inschrijver kan aan deze gegevens geen rechten ontlenen. Inschrijver dient bij de inschrijving rekening te houden met eventuele kosten van de overname van deze cateringmedewerkers en de kosten van de inzet van overgenomen cateringmedewerkers. Na gunning vindt geen verrekening plaats.
32.	<u>Vast aanspreekpunt per locatie</u> Opdrachtnemer stelt per locatie een medewerk(st)er beschikbaar die dagelijks als eerste aanspreekpunt optreedt, die zowel mondeling als schriftelijk de Nederlandse taal machtig is, voor de locatieverantwoordelijken van opdrachtgever. De contactgegevens (het telefoonnummer en het email-adres) van deze medewerk(st)er van opdrachtnemer worden gedeeld met de locatieverantwoordelijke(n) van opdrachtgever. Deze cateringmedewerkers dienen tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden telefonisch bereikbaar te zijn.
33.	<u>Vaste contractmanager</u> Opdrachtnemer stelt één vaste contractmanager aan die verantwoordelijk is voor alle locaties van MBO Amersfoort. De contractmanager heeft de vereiste kennis van de betreffende materie en van de afspraken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. De contractmanager is tijdens kantooruren bereikbaar is (tussen 8.30 en 17.00 uur).
34.	<u>Vakmanschap</u> Opdrachtnemer garandeert dat voor de uitvoering van de werkzaamheden slechts betrouwbaar en bekwaam personeel wordt ingezet.

35.	<u>Opleidingseisen</u> Binnen drie weken na aanvang van de werkzaamheden dient 100% van het personeel een instructie te hebben gekregen. De instructie is onder andere gericht op dit programma van eisen en het terugdringen van milieubelastende activiteiten. Scholing dient conform de cao Contractcateringbranche te worden uitgevoerd. Alle in te zetten cateringmedewerkers hebben als basis minimaal de opleiding catering medewerker met goed gevolg afgerond. Per locatie is tenminste één vaste medewerkers in het bezit van een certificaat Hygiënecode HACCP. De met de aansturing belaste medewerk(st)er(s) dienen minimaal mbo-niveau 4 (catering manager) gekwalificeerd te zijn en dienen ervaring te hebben met soortgelijke schoolorganisaties. Kosten voor opleiding, training en dergelijke zijn voor opdrachtnemer.
36.	<u>Overige eisen cateringmedewerkers</u> • Verder geldt voor de cateringmedewerkers het volgende: • De medewerkers dienen de Nederlandse taal mondeling machtig te zijn; • De cateringmedewerkers gaan gastvrij om met de studenten en medewerkers van opdrachtgever; • Geen gebruik maken en/of in het bezit te zijn van alcohol, verdovende middelen en andere rij- en wangedrag beïnvloedende middelen. • De medewerkers van opdrachtnemer dienen mee te werken aan BHV-oefeningen e.d. • Nemen instructies van opdrachtgever in acht.
37.	<u>Legitimatie</u> Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle cateringmedewerkers op locatie van opdrachtgever zich kunnen legitimeren als zijnde een medewerker van opdrachtnemer.
38.	<u>Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)</u> Een VOG, dient van alle medewerkers, welke op de locatie van opdrachtgever werkzaam zijn te worden overlegd. De kosten hiervan zijn voor rekening van opdrachtnemer. Het VOG-bewijs dient in het personeelsdossier van opdrachtnemer aanwezig te zijn en mag niet ouder zijn dan drie maanden voorafgaand aan het moment waarop de medewerker te werk wordt gesteld bij opdrachtgever. Op verzoek van opdrachtgever dient er op aanvraag een mogelijkheid te zijn om de VOG in te zien.
39.	<u>Werkkleding</u> De cateringmedewerkers zijn representatief, zij dragen op locatie van opdrachtgever verplicht werkkleding en dichte schoenen, deze worden verstrekt door opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat alle cateringmedewerkers dagelijks schone werkkleding dragen. De verstrekte werkkleding dient herkenbaar te zijn voor opdrachtgever. Bij het bereiden van etenswaren dient het haar vast of afgeschermd (bijvoorbeeld in een haarnetje of muts) te zijn. Alle kosten betreffende werkkleding, waaronder handschoenen dienen in het uurtarief te zijn opgenomen.
40.	<u>Signalerende functie</u> Van de medewerker van opdrachtnemer wordt verwacht dat hij of zij een signalerende functie toont. Omstandigheden die een veiligheids- en/of schaderisico kunnen opleveren, geconstateerde (technische) mankementen of gebrekkige voorzieningen op locatie waar de werkzaamheden worden uitgevoerd, zoals niet-functionerende verlichting, verstopte afvoer en lekkende kranen, dienen binnen 24 uur gemeld te worden aan de betreffende contactpersoon van opdrachtgever.
41.	<u>Roken</u> Gedurende de uitvoering van werkzaamheden is roken alleen toegestaan op de aangewezen plekken.
42.	<u>Voortgang werkzaamheden</u> Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de overeengekomen werkzaamheden voortgang vinden in geval van onder andere ziekte, verlof, vakantie of ander absentieïsme van het door opdrachtnemer ingezette personeel. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat te allen tijde voor het verrichten van de werkzaamheden voldoende personeel ingezet kan worden. Indien er sprake is van een wijziging in het personeelsbestand van opdrachtnemer, dient opdrachtnemer dit door te geven aan opdrachtgever.
43.	<u>Bezwaarlijk gedrag</u> Bij ernstige bezwaren van opdrachtgever ten aanzien van het gedrag van een medewerker van opdrachtnemer zal opdrachtnemer, na schriftelijk en gemotiveerd verzoek, binnen één werkdag voor vervanging zorgdragen. Indien daar naar het oordeel van opdrachtgever aanleiding voor is, kan opdrachtgever een medewerker van opdrachtnemer de toegang tot de locatie weigeren, in welk geval opdrachtnemer verplicht is onverwijld een vervanger te sturen.

44.	<u>Personele inzet bij bijzondere activiteiten</u> Bij bijzondere activiteiten verzorgt opdrachtnemer, in overleg met opdrachtgever, voor extra personele inzet die voldoen aan hetgeen gesteld is in dit programma van eisen.
45.	<u>VCA-certificaat</u> Opdrachtnemers stelt per locatie minimaal een medewerker aan (die gedurende de openingstijden aanwezig is) die in het bezit is van een VCA-certificaat.

Assortimentseisen	
Eis	Omschrijving
46.	<u>Gezonde Schoolkantine</u> Opdrachtnemer is vrij in het bepalen van de uitgangspunten voor een eigen assortiment en portionering binnen de Richtlijnen van de Gezonde Schoolkantine van de Voedingsdienst, momenteel niveau 'Goud'. Het uitgangspunt voor de nieuwe contractperiode is dat alle locaties minimaal dienen te voldoen aan niveau Zilver. Inschrijver dient bij haar inschrijving aan te geven welk assortiment opdrachtnemer gaat voeren voor de kantine en welke prijzen opdrachtnemer hierbij hanteert.
47.	<u>Seizoensgebonden en lokaal aanbod</u> Opdrachtnemer verstrekt ingrediënten en voedsel op basis van seizoen beschikbaarheid. Waar mogelijk dient opdrachtnemer gebruik te maken van lokale producten en leveranciers in de omgeving en zet hier proactief op in. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het gebruik van duurzaamheids- en seizoensgebonden producten duidelijk wordt gecommuniceerd naar de gebruikers toe.
48.	<u>(Lunch)assortiment</u> Het dagelijks te verkrijgen (lunch)assortiment dient gepresenteerd te worden door middel van een menudisplay (informatievoorziening) in de Nederlandse taal. Waarbij: • De versbereide (lunch)gerechten vrij dienen te zijn van kunstmatige geur, kleur en smaakstoffen. • Ten minste 25% van het assortiment vegetarisch of veganistisch dient te zijn. • Ook halal producten worden aangeboden. • Producten welke voor consumptie worden aangeboden binnen de houdbaarheidsdatum dienen te vallen. • De houdbaarheidsdatum en samenstelling duidelijk op de verpakkingen vermeld dient te staan. • Dagverse producten dagelijks aangevoerd, gedateerd en gecodeerd te zijn. • Verse producten zo kort mogelijk voor de uitgifte in het buffet geplaatst dienen te worden. • Het opdrachtnemer verder vrijstaat om een eigen assortiment te voeren, waarbij aandacht dient te zijn voor lokale leveranciers. Daarbij wordt verwacht dat opdrachtnemer ondernemend en creatief is en regelmatig (korting) acties voert.
49.	<u>Bereiding en verstrekkingwijze</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de door haar verkochte producten en de bereidingswijze ervan. Hierbij is het uitgangspunt dat opdrachtgever waarde hecht aan een aantrekkelijke presentatie, verse uitstraling en zichtbereiding. Opdrachtnemer dient te allen tijde voldoende diversiteit aan producten aan te bieden, gericht op de vraag van de gebruikers. Bij de productie van voedingsmiddelen wordt uitgegaan van dagverse producten eventueel aangevuld met voorbereide kant-en-klare producten.
50.	<u>Wijzigingen assortiment</u> Wijzigingen op het assortiment worden voorgelegd aan de school en kunnen worden doorgevoerd na akkoord van de school.
51.	<u>Exploiteren</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gehele inkooptraject van de benodigde ingrediënten, materialen en middelen om het restaurant en voorzieningen te kunnen exploiteren en haar diensten in dit verband aan te kunnen bieden.
52.	<u>Aankleding</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aankleding (signing, uitstraling, eigen cateringconcept e.d.) van de uitgiftecounter en het uitgiftegebied. Mocht opdrachtnemer uitingen van reclame of anders in het restaurant willen aanbrengen, dan kan dat alleen met voorafgaande toestemming van opdrachtgever. De aankleding van de uitgiftecounter/het uitgiftegebied zal in onderling overleg plaatsvinden. Uitingen worden van tevoren ter goedkeuring aan opdrachtgever voorgelegd.

53.	Duurzaamheidskenmerken De duurzaamheidskenmerken waaraan het assortiment dient te voldoen zijn: • Samengestelde producten met één of meerdere ingrediënten van biologische landbouw of in omschakeling naar biologische landbouw. • Inzet van regionale producten heeft sterk de voorkeur. • Het product wordt geproduceerd volgens een productieprotocol of productieplan, waarin bovenwettelijke normen zijn opgenomen voor beperking van het gebruik van chemische-synthetische gewasbeschermingsmiddelen. • Dieren hebben vrije uitloop en/of kunnen scharrelen. • Vissen zijn op duurzame wijze gevangen of gekweekt. • Producten zijn geteeld in kassen met minimaal energieverbruik (gebruik van herkenbare en definieerbare methoden voor besparing van energie en/of opwekking van duurzame energie). • Ingrediënten van producten hebben een zo kort mogelijke transportroute afgelegd voorafgaand aan de totstandkoming van het product. • Producten met de EKO-, Demeter-, BIONaturland-, Soil Association-keurmerken, Graskeurmerk, Vrije-uitloop/ CPE keurmerk, Erkend streekproduct, Milieukeur, Marine Stewardship council (MSC), groene of gele kleur op WNF-viswijzer voldoen in elk geval aan deze eis. • Afval dient tot een minimum te worden teruggebracht. • Voedselverspilling dient tot een minimum te worden teruggebracht. • Opdrachtgever verwacht dat verpakkingen van (een) papier(en) variant zijn en dat cellofaanverpakkingen tot een minimum worden beperkt en bij voorkeur worden uitgefaseerd. • De verstrekking van producten via het uitgiftebuffet/-gebied geschiedt d.m.v. disposables. Disposables zijn voor rekening van opdrachtnemer. • Opdrachtnemer dient voorkeur te geven aan biologische producten en/of producten met een of meer andere duurzaamheidskenmerken.
-----	---

Banquetingseisen	
Eis	Omschrijving
54.	Banquetingmap Opdrachtnemer doet een voorstel voor de inhoud van een banquetingmap, waarbij er expliciet rekening wordt gehouden met de (soort) afnemers en verwachte servicegraad. Voor klanten met een dieet of bijzondere voedingseisen is duidelijk zichtbaar wat zij kunnen kiezen (allergenen wetgeving). Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanleveren van foto's van de te bestellen artikelen, zodat deze digitaal gepresenteerd kunnen worden aan de klant. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vormgeving en het aanbieden in een digitaal format. Aanvullende afspraken kunnen gedurende de contractperiode opgenomen worden in de banquetingmap. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om aanpassingen voor te stellen in aanbod/prijs. Het assortiment ten behoeve van speciale gelegenheden dient volgens de in de banquetingmap opgenomen mogelijkheden en prijsstelling te worden verstrekt. Bij wijziging van prijzen, services en/of condities wordt de banquetingmap binnen vijf werkdagen door opdrachtnemer aangepast. Voorafgaand aan elke wijziging moet vooraf schriftelijke goedkeuring door opdrachtgever zijn verstrekt. De samenstelling van de banquetingmap wordt jaarlijks tijdens de contractevaluatie beoordeeld. Inschrijver dient de banquetingmap op te nemen bij haar inschrijving.
55.	Aanvulling banquetingmap In de banquetingmap is in ieder geval beschreven: • mogelijkheden; • kosten en tarieven; • menu's en verstrekkingen; • wijze van bestelling; • reserveringstermijn; • afwijkende zaken; • annuleringsvoorwaarden.

56.	<u>Besteltermijnen</u> Opdrachtnemer gaat akkoord met de volgende besteltermijnen: - Vergaderservice dranken (minimaal vier uur voor uitvoering gerelateerd aan reguliere kantoortijden). - Vergaderlunches minimaal twee werkdagen voorgaand aan de uitvoering. - Event bijeenkomsten minimaal vijf werkdagen voorgaand aan de uitvoering. - Grotere bijeenkomsten (meer dan 25 personen) worden 15 werkdagen van tevoren afgestemd.
57.	<u>Vergaderservice</u> De vergaderservice dient dagelijks door opdrachtnemer (maandag tot en met vrijdag) te worden verzorgd tussen 08.30 en 16.00 uur. De vergaderruimten liggen binnen de locatie verspreid.
58.	<u>Werkwijze vergaderservice</u> - Vuil serviesgoed/afval wordt, als de betreffende ruimte na de vergadering/bijeenkomst niet meer wordt gebruikt, na afloop van de vergadering/bijeenkomst (of de volgende ochtend voor aanvang van vergaderingen/lessen) door opdrachtnemer verzameld en afgevoerd. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de ruimte weer netjes is opgeruimd en kan worden gebruikt voor de volgende vergadering/bijeenkomst. - Indien gebruik is gemaakt van verse producten (broodjes, maaltijden e.d.) dan uiterlijk elke dag voor 16.00 uur opruimen (m.u.v. enkele late vergaderingen, dit gaat in overleg). - Alle banqueting service is in de basis zonder bediening.
59.	<u>Avondvergaderingen/avondwerkzaamheden</u> Voor avondvergaderingen of avondwerkzaamheden (na 20.00 uur) kan opdrachtnemer een vast uurtarief in rekening brengen c.q. mag in de banquetingmap een avondassortiment inclusief personele kosten worden toegevoegd. Bij avondwerkzaamheden is opdrachtnemer verantwoordelijk voor de verzorging van warme dranken e.d. Opdrachtnemer stemt dit af met opdrachtgever. Opdrachtgever kan er echter ook voor kiezen voor de avondvergaderingen e.d. eigen (catering)medewerkers in te zetten. Medegebruik van de keuken e.d. is in deze een vereiste; dit gebeurt in overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever.
60.	<u>Reserveringen</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat reserveringen ten behoeve van banqueting activiteiten via een reserveringssysteem verlopen en in enkele gevallen per mail.
61.	<u>Reservering annuleren</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat annuleringen van de reservering van banqueting kosteloos kan tot één werkdag tussen 8.00 en 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 opdrachtnemer.

Automaat-eisen	
Eis	Omschrijving
62.	<u>Vendingautomaten</u> Opdrachtnemer levert vendingautomaten waar zowel (gezonde) snacks als dranken worden verkocht. De vendingautomaten dienen de mogelijkheid te hebben voor alleen pinbetalingen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het vullen van deze automaten.
63.	<u>Overige automaten</u> Opdrachtnemer mag voor eigen rekening en risico aanvullend automaten (met uitzondering van koffie- en thee automaten) plaatsen. Opdrachtnemer dient dit vooraf af te stemmen met opdrachtgever. Na goedkeur van opdrachtgever mag de automaat geplaatst worden. De hiervoor beschikbaar te stellen ruimte bepaalt opdrachtgever in overleg met opdrachtnemer. De prijzen in de automaten dienen overeen te stemmen met de prijzen aan de kassa's in het restaurant. De inhoud van de automaten moet gebaseerd zijn op de richtlijnen van het voedingscentrum.

Eisen m.b.t. apparatuur	
Eis	Omschrijving
64.	<u>Nutsvoorzieningen</u> Opdrachtgever voorziet opdrachtnemer in elektra, water en gas ten behoeve van de dienstverlening. De kosten voor nutsvoorzieningen zijn voor rekening van opdrachtgever. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de nutsvoorzieningen uitsluitend worden gebruikt voor activiteiten die voortvloeien uit de geleverde dienstverlening. Voor het gebruik van nutsvoorzieningen door derden dient toestemming te worden gevraagd. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de apparatuur niet onnodig aanstaat.
65.	<u>Nagelvaste keukenapparatuur</u> Nagelvaste keukenapparatuur is eigendom van opdrachtgever. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat het algemene (dagelijkse en periodieke) onderhoud van nagelvaste cateringapparatuur, alsmede de door opdrachtgever beschikbaar gestelde losse apparatuur, inventaris en ruimtes voor rekening zijn van opdrachtgever. In het prijzenblad, tabblad locatiegegevens, is per locatie opgenomen welke apparatuur door de school beschikbaar wordt gesteld. De apparaten die door opdrachtnemer is geplaatst is voor eigen rekening en onderhoud. De apparaten moeten voldoen aan het CE-keurmerk en jaarlijks worden gekeurd.
66.	<u>Plaatsing apparatuur</u> Het plaatsen van (extra) noodzakelijk geachte apparatuur is geheel voor rekening van opdrachtnemer. Alvorens apparatuur te plaatsen, dient dit door opdrachtgever goedgekeurd te worden. De apparatuur dient te voldoen aan vigerende wet- en regelgeving inclusief bijbehorende periodieke keuringen en certificeringen.
67.	<u>Bestaande en nieuwe apparatuur</u> Alle huidige losstaande apparatuur blijft in eigendom van opdrachtgever. Het meubilair, bestaande materialen en middelen (keukenmateriaal, serviesgoed, glaswerk, bestek, dienbladen e.d.) waarvan opdrachtgever eigenaar is worden ter beschikking gesteld aan opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de instandhouding, aanschaf en het onderhoud van aanvullende/vervangende materialen en middelen, benodigd voor de bedrijfsruimten, zoals aankleding, servies, bestek, dienbladen, thermoskannen, etc. De kosten voor de aanschaf van nieuwe middelen zijn voor rekening van opdrachtgever. Opdrachtnemer zal indien nodig een voorstel en offerte doen aan opdrachtgever.

Logistieke eisen	
Eis	Omschrijving
68.	<u>Afvalinzameling</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de dagelijkse interne afvoer van keukenafval, verpakkingsmaterialen en voor afvoer van oliën en vetten. Opdrachtnemer beweegt mee met de afvalscheidingsmogelijkheden op de locatie en doet waar mogelijk een voorstel voor een verbetering hiervan.
69.	<u>Kassasysteem</u> De kassa's worden op het systeem/netwerk van opdrachtgever aangesloten. Opdrachtgever biedt opdrachtnemer een eigen intern netwerk met internettoegang aan (indien wenselijk). Opdrachtnemer levert twee weken na gunning alle relevante informatie voor de benodigde voorzieningen van de registratie- en afrekensystemen aan bij opdrachtgever.
70.	<u>Disposable materialen en/of mono verpakkingen</u> 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.
71.	<u>Schade</u> 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.

72.	<u>Toegang</u> 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 opdrachtgever bepaald, zodat deze het onderwijs niet storen. Levering vindt alleen plaats bij aanwezigheid van een cateringmedewerker. Bij aanvang van de overeenkomst levert opdrachtnemer een leveranciersoverzicht aan. Op pakbonnen dient duidelijk te zijn vermeld dat het leveringen van opdrachtnemer betreft.
73.	<u>Sleutels en/of toegangspassen</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de sleutels en/of toegangspassen van de catering ruimte en aanverwante ruimten worden beheerd door opdrachtnemer. Opdrachtnemer gaat er tevens mee akkoord dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het beheer van de aan opdrachtnemer verstrekte sleutels en/of toegangspassen van de cateringruimtes. Bij verlies of misbruik wordt opdrachtnemer aansprakelijk gesteld (na gunning wordt de procedure hiervoor aan opdrachtnemer ter beschikking gesteld).
74.	<u>Uitzetten/inschakelen apparatuur</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitzetten/inschakelen van apparatuur in de ruimtes die onder beheer van opdrachtnemer vallen.
75.	<u>Indelingswijzigingen</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat er geen bouwkundige of indelingswijzigingen plaatsvinden in de aan opdrachtnemer beschikbaar gestelde keuken, uitgiftebalie en vaste onderdelen in het uitgiftegebied van opdrachtgever. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat alle vluchtroutes bij de keuken en het bedrijfsrestaurant vrij worden gehouden.
76.	<u>Huisvaderschap</u> Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat opdrachtnemer de werkruimte, keukenfaciliteiten, apparatuur en inventaris beheert met goed huisvaderschap. Daarnaast meldt opdrachtnemer een eventuele bijzonderheid m.b.t. de werkruimte en de keukenfaciliteiten aan opdrachtgever.
77.	<u>Onderhoudscontracten</u> Onderhoudscontracten en vervanging van door opdrachtgever beschikbaar gestelde apparatuur en inventaris blijft in technisch beheer van opdrachtgever. Opdrachtnemer heeft hierin een signaleringsverantwoordelijkheid.
78.	<u>Onderhoud en storing</u> Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan de uitvoering van contractverplichtingen op de locatie ten behoeve van correctief en preventief onderhoud en storingen van de apparatuur. Opdrachtnemer heeft geen bevoegdheid om service bonnen af te tekenen en/of kosten te maken ten behoeve van de apparatuur.

Kwaliteitseisen	
Eis	Omschrijving
79.	<u>Kwaliteitscontroles</u> Kwaliteitscontroles met een jaarlijks vast te stellen frequentie (minimaal één) kunnen worden uitgevoerd door opdrachtgever (of een externe controleur). Opdrachtgever zal de cateringdienstverlening onafhankelijk, deskundig en eenduidig beoordelen, of door een derde laten beoordelen. De resultaten van de toetsen zullen na uitvoering verwerkt worden in een overzicht en worden besproken met opdrachtnemer. De metingen kunnen onder andere bestaan uit belevingsonderzoeken, kwaliteitsaudits, bacteriologisch hygiëneonderzoek, controle van proces en contractafspraken, scan van de gezonde schoolkantine, gast tevredenheidonderzoeken en mystery guest onderzoeken.
80.	<u>Belevingsonderzoeken</u> Opdrachtnemer dient aantoonbaar te maken dat de catering als gezond wordt ervaren door middel van bijvoorbeeld eigen belevingsonderzoeken. Deze dienen minimaal éénmaal per jaar gehouden te worden. Afschriften van de uitkomsten van deze onderzoeken dienen binnen tien werkdagen na controle aan opdrachtgever ter beschikking te worden gesteld. Naast het beschikking stellen dient opdrachtnemer te komen met een plan van aanpak om de geconstateerde zaken uit de onderzoeken in – of door te voeren. Bij deze belevingsonderzoeken dient opdrachtnemer tevens de studenten te betrekken, waarbij studenten de tevredenheid over de dienstverlening, het assortiment, prijsstelling kenbaar kunnen maken.

81.	<u>Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)-scoringsmodel</u> Opdrachtgever is voornemens onderhavige opdracht te sturen op basis van de KPI's omschreven in de Bijlage 'KPI-scoringsmodel'. Deze bijlage kan gedurende de overeenkomst, in afstemming met opdrachtgever en opdrachtnemer, worden aangepast. De KPI's worden vier keer per jaar gecontroleerd. Indien opdrachtnemer een score behaald van 85% of lager in het eerste contractjaar of 90% of lager vanaf het tweede contractjaar, dient opdrachtnemer binnen één week een verbeterplan aan te leveren. Bij drie achtereenvolgende periodes (kwartalen) waarbinnen het minimale percentage van 85% gedurende het eerste contractjaar en/of 90% vanaf het tweede contractjaar niet is behaald, heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst te ontbinden.
82.	<u>Verbetervoorstel</u> Opdrachtnemer levert jaarlijks minimaal twee verbetervoorstellen aan en voert deze na akkoord van opdrachtgever door.
83.	<u>Schoonmaak HACCP</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de schoonmaakwerkzaamheden conform HACCP-methode van alle restauratieve ruimten en voorzieningen en is derhalve verantwoordelijk voor de dagelijkse en periodieke schoonmaak van: • Het dagelijks en periodieke schoonmaken van alle aan opdrachtnemer beschikbaar gestelde ruimten; • Het meerdere keren per dag schoonhouden van de tafels in het restaurant; • Het dagelijks en periodieke schoonmaken van alle aan opdrachtnemer beschikbaar gestelde keukenmaterialen en keukenapparatuur; • Het dagelijks en periodieke schoonmaken van de transportmaterialen; • Het dagelijks en periodieke schoonmaken van wanden (tot 1,8 meter hoogte) e.d. van alle aan opdrachtnemer beschikbaar gestelde ruimten.
84.	<u>Hygiëneplan</u> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen en hanteren van het hygiëneplan. In dit hygiëneplan beschrijft opdrachtnemer minimaal op welke wijze de procescontrole plaatsvindt op aspecten zoals: • die voorgeschreven worden door de Warenwet; • de eisen conform de Europese richtlijn HACCP; • de voorschriften van de Inspectie Gezondheidsbescherming; • de richtlijnen van het voedingscentrum; • de hygiëncode voor de Contractcatering; • de overige geldende, vigerende wet- en regelgeving. Opdrachtnemer dient te werken volgens de normen van de hygiëncode voor de contractcatering en dient te beschikken over een operationeel HACCP-plan. 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 opdrachtnemer. Het niet nakomen van deze eisen en de kosten die daaruit voortvloeien zijn voor rekening en risico van opdrachtnemer. Ter controle van de naleving van de hygiëncode dient opdrachtnemer zelf regelmatig controles uit te voeren en te rapporteren aan opdrachtgever.

Communicatie-eisen	
Eis	Omschrijving
85.	<u>Communicatiematrix</u> Opdrachtnemer levert een communicatiematrix aan die aantoont hoe er op verschillende niveaus kan worden gecommuniceerd.

86.	<u>Kwartaaloverleg</u> Tenminste eenmaal per kwartaal zal overleg plaatsvinden tussen functionarissen van partijen om de samenwerking tussen opdrachtnemer en opdrachtgever te coördineren, monitoren en verbeteren. In dit overleg zullen in ieder geval aan de orde komen: prijsstellingen, mate van succes/falen, gezonde voeding inclusief afname cijfers, kwaliteit van de dienstverlening (op basis van managementrapportages), KPI-bijlage en de speciale dagen / lesvrije dagen/weken op de locaties.
87.	<u>Evaluatie</u> Jaarlijks vindt een evaluatiegesprek plaats.
88.	<u>Klachtenafhandeling</u> Alle klachten van opdrachtgever 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.
89.	<u>Managementrapportage</u> Opdrachtgever wenst viermaal per jaar een managementrapportage te ontvangen. Deze rapportages worden binnen vijftien werkdagen na afloop van het kwartaal beschikbaar gesteld. Indien opdrachtgever meer of minder rapportages wenst, zullen hierover met opdrachtnemer afspraken worden gemaakt. In overleg met opdrachtgever worden de eisen aan de rapportage vastgelegd. In de rapportages wordt ten minste opgenomen: • Aantal gasten en gemiddelde besteding per periode; • Financiële cijfers; omzet, kosten, aantal banquetingservices, meerwerk etc.; • Afnameoverzicht van product/productcategorieën; • Omzetcijfers per locatie/cumulatieve kwartaalcijfers over de totalen; • Berekening en toelichting managementfee; • Assortiment en verkopen inzake gezonde, biologisch, halal e.d. in relatie tot de uitgangspunten van de gezonde schoolkantine, etc.; • Acties (waaronder acties gezonde voeding); • Rapportages met de resultaten van kwaliteitscontroles, in ieder geval minimaal die vanuit de wettelijk verplichtingen rond bijvoorbeeld HACCP en de RI&E; • Status van de beschikbaar gestelde apparatuur; • Aantal klachten/opmerkingen en genomen acties/status; • Eventuele veranderingen binnen de cateringorganisatie algemeen; • Uitkomsten KPI's; • Andere relevante informatie.