

Bijlage 7 Programma van Eisen EA Catering

Eisen

Onderstaande eisen gelden als knock-out criterium. U dient met **alle gestelde eisen** akkoord te gaan om voor gunning van de opdracht in aanmerking te komen.

Mocht u vragen, opmerkingen of verzoek tot wijziging op deze eisen hebben, dan kunt u deze kenbaar maken aan Opdrachtgever conform de in de offerteaanvraag opgenomen planning. Opdrachtgever zal hier met de Nota van Inlichtingen op terug komen.

Kunt u niet volledig akkoord gaan met de gestelde eisen? Dan komt u niet voor gunning van de opdracht in aanmerking.

Eisen Algemeen	
1.	Inschrijver stemt in met de inhoud en voorwaarden van deze Offerteaanvraag waaronder de wijze van aanbesteding, beoordelingsmethoden en indiening van de Inschrijving inclusief de (eventueel) door Opdrachtgever hierop in de Nota('s) van Inlichtingen vermelde wijzigingen, aanvullingen en/of toelichtingen.
2.	Inschrijver en de door hem te leveren prestaties zullen gedurende de duur van deze Concessieovereenkomst voldoen aan alle overeengekomen eisen geheel overeenkomstig de voorwaarden van de Concessieovereenkomst. Inschrijver is niet gerechtigd om in offertes, facturen etc. aanvullende dan wel afwijkende voorwaarden te stellen.
3.	Inschrijver en zijn medewerkers onthouden zich van verklaringen van welke aard dan ook, die andere betrokkenen kunnen schaden. Inschrijver vrijwaart Opdrachtgever van alle aanspraken van derden.
4.	Het doen van voorstellen voor veranderingen in de Nota van Inlichtingen leidt nimmer tot de plicht voor Opdrachtgever deze voorstellen over te nemen. Opdrachtgever geeft door middel van de Nota van Inlichtingen aan of er sprake is van wijzigingen in de aanbestedingsdocumenten, welke daarna definitief zijn.
5.	De door Inschrijver aangeboden dienstverlening dient te voldoen aan alle vigerende wet- en regelgeving.
6.	De aanbieding van Inschrijver is in de Nederlandse taal opgesteld. Een uitzondering wordt gemaakt voor documenten die oorspronkelijk/uitsluitend in een andere taal zijn gesteld. Mogelijke voorbeelden hiervan zijn technische omschrijvingen van materieel en getuigschriften van buitenlandse opdrachtgevers. Opdrachtgever kan in voorkomend geval om een officiële vertaling verzoeken.
7.	Het zelf samenstellen en als gevolg daarvan afwijken van de vraagstelling van de door Opdrachtgever samengestelde bijlagen/standaardformulieren die door Inschrijver moeten worden ingevuld leidt tot uitsluiting van de procedure. Inschrijver dient zich in haar response te conformeren aan de structuren/sjablonen die Opdrachtgever daarvoor ter reactie op de gestelde eisen en wensen ter beschikking stelt.
8.	Inschrijver is verantwoordelijk voor haar medewerkers. Inschrijver garandeert dat het in te zetten personeel bij deze opdracht voldoende opgeleid is en vakbekwaam is.
9.	Inschrijver is verantwoordelijk voor de inzet van eigen personeel en ingehuurde derden
10.	Inschrijver beschikt over en biedt voldoende professionals aan, zodat bij ziekte/ afwezigheid e.d. continuïteit van de dienstverlening is geborgd.
11.	Inschrijving wordt gedaan op basis van de waarheid. Alle overlegde informatie dient naar waarheid opgesteld te zijn. Opdrachtgever behoudt zich het recht op schadevergoeding

	indien blijkt dat er onjuiste informatie aangeleverd is en/of wanneer Inschrijver niet kan nakomen wat hij aangeboden heeft.
12.	Inschrijver dient zich proactief te gedragen en mee te werken aan eventuele veranderingen die Opdrachtgever wil doorvoeren om de dienstverlening of de organisatie te verbeteren. Van Inschrijver wordt verwacht dat hij proactief meedenkt over innovatieve ontwikkelingen.
13.	Inschrijver voldoet aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
14.	Inschrijver gaat akkoord dat Opdrachtgever maandelijks een factuur stuurt voor de te ontvangen fee. De fee is gebaseerd op de gerealiseerde omzet door Inschrijver excl. btw voor de geleverde cateringdiensten.
15.	Maandelijks vindt operationeel overleg plaats tussen de contactpersoon (accountmanager) van Inschrijver en de contactpersoon van Opdrachtgever waarin de uitvoering van de dienstverlening wordt besproken.
Eisen aan dienstverlening	
16.	Inschrijver deelt wekelijks de planning met Opdrachtgever.
17.	Bezettingsdichtheid naar ratio <ul style="list-style-type: none"> • Groepsgrootte tot 15 personen 1 medewerker van Inschrijver • Groepsgrootte tot 50 personen 2 medewerkers van Inschrijver • Groepsgrootte tot 80 personen 3 medewerkers van Inschrijver • Groepsgrootte tot 120 personen 4 medewerkers van Inschrijver • Groepsgrootte tot 150 personen 5 medewerkers van Inschrijver
18.	Bij een groepsgrootte tot 80 personen geldt actief uitserveren.
19.	Inschrijver biedt hedendaags assortiment koffie (versgemalen) en thee (inclusief verse thee, zoals muntthee, gemberthee met honing e.d.).
20.	Inschrijver biedt goede en voldoende alcoholvrije alternatieven.
21.	Flexibel aanbod van consumpties bij onverwachte groepsgrootte (altijd aanwezig en toepasbaar) zoals bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> • Cake/koek • Zoute koekjes/nootjes • Frituursnacks.
22.	Inschrijver biedt flexibel aanbod en de mogelijkheid om af te wijken naar specifieke consumpties (zoals Domtorentje)
23.	Inschrijven verzorgt alle gewenste consumpties van de gewenste leveranciers en handelt de facturatie onderling af.
24.	Inschrijver maakt een bewuste keuze in prijsaanbod/arrangementen. De doelstelling is om iedereen, bemiddeld of niet, gelegenheid te geven om gebruik te maken van een assortiment in het Grand Café (laagdrempelig tot luxe).
25.	Inschrijver biedt minimaal vier (4) soorten zoete arrangementen.
26.	Inschrijver biedt minimaal vijf (5) soorten hartige arrangementen.
27.	Inschrijver is in staan om consumpties in fase te serveren (bijvoorbeeld: eerst koffie/thee, vervolgens fris/alcohol, of eerst koude hapjes met aansluitend warme hapjes)
28.	Inschrijver is in staat om een proostmoment te organiseren.
29.	Inschrijver overlegt een eventuele verlenging voor de dag zelf in overleg met Opdrachtgever.
30.	Inschrijver is verantwoordelijke voor een verantwoorde afvalstroom en kan dit aan Opdrachtgever schriftelijk verantwoorden.
31.	Het serviesgoed is eigendom van Opdrachtgever. Aanvullingen hierop worden aangevraagd door Inschrijver bij Opdrachtgever.
32.	Toetsing en handhaving van HACCP en Sociale Hygiëne is aan de cateraar. Opdrachtgever ontvangt kopieën en wordt meegenomen in de diagnostiek.

Eisen aan personeel	
33.	Tijdens de dienstverlening is er altijd een floormanager op de werkvloer aanwezig, welke ook fungeert als vast aanspreekpunt. Minimaal 4 dagen per week 8 uur per dag.
34.	De floormanager mag worden ingevuld door meerdere personen. Inzet van een plan- of regiebureau is niet toegestaan.
35.	De floormanager beschikt minimaal over een diploma Facilitaire dienstverlening MBO 4.
36.	Er zijn minimaal 2 vaste medewerkers met een urencontract. Deze medewerkers beschikken minimaal over een diploma Facilitaire dienstverlening MBO 2.
37.	Minimaal 1 medewerker per dienst is in bezit het Sociale Hygiëne diploma.
38.	Medewerkers die worden ingezet spreken en beheersen de Nederlandse taal.
39.	Inschrijver waarborgt de continuïteit bij (langdurige) afwezigheid van één van de medewerkers.
40.	Inschrijver zorgt ervoor dat het personeel representatieve kleding en schoeisel draagt. Kleding dient in lijn te liggen met de medewerkers van Zeister Bosrust.
41.	Overname personeel bij contractovergang: Het huidige personeel dient op basis van de wet Overname van onderneming overgenomen te worden met alle rechten en plichten die voortvloeien uit deze wet.
Eisen aan contract- en accountmanagement	
42.	Inschrijver zet één (1) vaste accountmanager in die beslissingsbevoegdheid heeft voor zaken die de opdracht betreft en die eindverantwoordelijk is voor de coördinatie en de uitvoering van de opdracht.
43.	Contractmanagementgesprekken zullen 2 x per jaar plaatsvinden. Te bespreken onderwerpen zijn o.a. (financiële) resultaten, kwalitatieve knelpunten, advies en (bespreking van) managementrapportages, marktontwikkelingen en langetermijnvisie en doelstellingen.
44.	Van besprekingen met de accountmanager zal door de Inschrijver telkens binnen twee weken een schriftelijk verslag worden gezonden aan Opdrachtgever. Bij langdurige afwezigheid van de accountmanager is er een vervanger beschikbaar die van alle (contractuele) afspraken op de hoogte is en beslissingsbevoegdheid heeft.
45.	Opdrachtgever houdt zich het recht voor om bij een aantoonbare 'mismatch' tussen haar vaste contactpersoon en de vaste contactpersoon van Inschrijver, een andere vaste contactpersoon toegewezen te krijgen van Inschrijver. Een verzoek daartoe dient met redenen omkleed te zijn. De contactpersoon dient tijdens werkdagen (08:00-17:00) bereikbaar te zijn via zijn/haar telefoon en e-mail.
Eisen aan Rapportages	
46.	Managementrapportages worden 2 x per jaar vooraf aan het contractmanagement gesprek kosteloos aan Opdrachtgever verstrekt. De managementinformatie dient minimaal 2 weken voor het te voeren managementoverleg aan Opdrachtgever verstrekt te zijn.
47.	Inschrijver levert van elk aan de familie aangeboden offerte een kopie van de offerte aan naar Opdrachtgever.
48.	Inschrijver rapporteert van elke uitvaart de daadwerkelijk geleverde consumpties etc.
49.	Inschrijver stuurt van elke factuur die aan de familie is gestuurd, een kopie naar Opdrachtgever.
Klachtenafhandeling	
50.	Inschrijver beschikt over een klachtenprocedure. Inschrijver reageert binnen uiterlijk 48 klokuren (exclusief zaterdagen, zondagen en feestdagen) na melding schriftelijk (per e-mail) op een ingediende klacht en communiceert daarbij de oplossing en eventuele vervolgacties. Een terugkoppeling met daarin de klacht, getroffen maatregelen en het eindresultaat worden aan de betreffende melder schriftelijk gecommuniceerd. Tevens dient Inschrijver een registratie van de klachten te voeren t.b.v. managementrapportages.

51.	Klachten met betrekking tot de dienstverlening kunnen door Opdrachtgever zowel telefonisch, schriftelijk als per e-mail ingediend worden bij de vaste contactpersoon van Inschrijver of diens vervanger.
52.	Klachten dienen binnen vijf (5) werkdagen na melding bij Inschrijver naar tevredenheid van Opdrachtgever afgehandeld te worden.
Exit strategie	
53.	Opdrachtgever verlangt van Inschrijver na einddatum van de Concessieovereenkomst, ook indien deze voortijdig wordt beëindigd, dat hij alle medewerking verleent om een goede overdracht van de dienstverlening (transitie) naar een nieuwe opdrachtnemer te bewerkstelligen.