

BIJLAGE 6: PROGRAMMA VAN EISEN

Deze bijlage betreft een overzicht van de door Yonder gestelde eisen ten aanzien van de Europese Aanbesteding Cateringvoorzieningen. Het zijn 'knock-out eisen': als uw organisatie niet kan voldoen aan de hieronder genoemde eisen, wordt uw Inschrijving niet verder in behandeling genomen.

Nr.	Omschrijving
Algemeen	
1.	Opdrachtnemer is verplicht bij de uitvoering van deze opdracht te voldoen aan de geldende Nederlandse wet- en regelgeving.
2.	Opdrachtnemer stelt zich op de hoogte van de onderwijsactiviteiten van Yonder (examens, open dagen, vakanties, etc.) en houdt hier bij het uitvoeren van de werkzaamheden rekening mee.
3.	Opdrachtnemer dient één vast contactpersoon aan te stellen voor alle communicatie, vragen en overleg van de Opdrachtnemer gedurende de contractduur.
	Alle (schriftelijke, mondelinge) contacten met Opdrachtgever dienen door Opdrachtnemer in de Nederlandse taal te geschieden.
4.	Opdrachtnemer dient te beschikken over de vereiste vergunningen voor het uitvoeren van de gecontracteerde dienstverlening en erop toe te zien dat (indien van toepassing) ook de onderaannemers hierover beschikken
5.	Opdrachtnemer verzorgt de cateringvoorzieningen op basis van gemiddeld 200 openingsdagen per jaar.
6.	De Wandelboslaan 1 en het uitgiftepunt aldaar is vanwege de aldaar gehuisveste ondersteunende diensten gemiddeld 254 dagen geopend per jaar. Opdrachtgever en Opdrachtnemer stemmen samen het assortiment af dat wordt aangeboden in de perioden dat er geen les wordt gegeven. In het geval van een minimale bezetting staat Opdrachtgever er voor open de uitgifte in samenspraak te sluiten.
Schoonmaak	
7.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volledige schoonmaak van de ruimtes welke ter beschikking zijn gesteld door Opdrachtgever. Vloeren in uitgiftegebieden, keukens en magazijnen welke door Yonder aan de Opdrachtnemer zijn toegewezen, dienen door de Opdrachtnemer gereinigd te worden. Tevens zorgt Opdrachtnemer ervoor dat de tafels en stoelen en de inzamelpunten voor afval in de zitgebieden gedurende de openingstijden schoon, kruimelvrij en ordentelijk worden gehouden en de afvalbakken in het zitgedeelte van de uitgiftepunten tijdig geleegd worden.
8.	Opdrachtnemer laat minimaal éénmaal per jaar een bacteriologisch onderzoek uitvoeren door een extern bureau.
9.	Opdrachtnemer laat éénmaal per twee jaar , tijdens de zomervakantie een dieptereiniging uitvoeren van alle uitgiftes en backofficeruimten. Hierbij worden alle oppervlakken en apparatuur gereinigd. De kosten van de dieptereiniging zijn voor de Opdrachtgever. Ook de aanwezige vetputten worden periodiek op kosten van Yonder periodiek geleegd.
Personeel	
10.	Tijdens de uitvoering van werkzaamheden op locatie van de Opdrachtgever dragen medewerkers van Opdrachtnemer herkenbare bedrijfskleding. De kosten voor de bedrijfskleding zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
11.	Opdrachtnemer draagt zorg voor alle verplichtingen welke voortvloeien uit de inzet van medewerkers, waaronder gedegen scholing dat voorziet in de basiskennis van HACCP-regelgeving, kwaliteit en hospitality. De Opdrachtnemer verklaart dat zijn medewerkers een communicatieve en professionele (werk) houding hebben
12.	Opdrachtnemer ziet erop toe dat de medewerkers van de Opdrachtnemer een professionele en representatieve uitstraling hebben.

13.	De medewerkers van de Opdrachtnemer zijn op de hoogte van het huisreglement van Yonder. Bij het overtreden van dit reglement kan de betreffende medewerker de toegang tot alle Yonder locaties worden onttrokken.
14.	De werknemers van de Opdrachtnemer dienen te beschikken over een VOG. Deze mag bij aanvang van de eerste werkdag bij Yonder maximaal 6 maanden oud zijn en dient vooraf aangeleverd te worden bij opdrachtgever. De kosten voor het aanvragen van de VOG komen voor rekening van de Opdrachtnemer.
15.	Werknemers van de huidige Opdrachtnemer dienen conform de geldende cao voor cateringpersoneel door Opdrachtnemer te worden overgenomen. Een overzicht met de huidige medewerkers is bijgevoegd in de Bijlage 16 'Overzicht over te nemen personeel'.
Duurzaamheid	
16.	Zodra Yonder haar visie op vitaliteit en duurzaamheid heeft vastgesteld, treedt Opdrachtnemer hierover met Yonder in overleg en spant Opdrachtnemer zich maximaal in om de dienstverlening hierop aan te laten sluiten. Eventuele gevolgen voor de dienstverlening, investeringen en financiële afspraken worden vooraf gezamenlijk besproken.
17.	Opdrachtnemer is verplicht zich te conformeren aan de door Yonder voorgeschreven scheiding van afvalstromen, ook indien deze tijdens de contractperiode worden aangepast en/of indien wet- of regelgeving hierin wijzigt.
Assortiment	
18.	Het aangeboden assortiment eten en drinken bestaat vanaf start bij alle uitgiftepunten uit minimaal 60% gezondere keuzes en niveau Zilver volgens de richtlijnen van het Voedingscentrum
19.	Een groeipad wordt aangehouden om het aangeboden assortiment eten en drinken naar 80% gezondere keuzes te tillen, conform met het niveau Goud volgens de richtlijnen van het Voedingscentrum
20.	Het deel van het assortiment dat niet valt onder de gezondere keuzes is uitgesloten van combideals, spaaracties of andere prijsacties.
21.	Er dient altijd een gezonde budgetmaaltijd beschikbaar te zijn waarvan de verkoopprijs niet hoger is dan die van een vergelijkbare minder gezonde maaltijdoptie.
22.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het duidelijk communiceren van allergenen, dierlijke en/of plantaardige ingrediënten, gezondere keuze producten, prijslijsten en openingstijden in alle uitgiftepunten binnen de Yonder locaties. Deze communicatie wordt op elke locatie van Yonder op dezelfde uniforme wijze toegepast.
23.	Ondersteunende producten zoals peper, zout, tandenstokers en gangbare disposables (mits wettelijk toegestaan) worden vrij verstrekt.
24.	Binnen alle locaties van Yonder worden, zowel bij de uitgiftepunten als via automaten, geen energiedrankjes, rookwaren, kauwgom, aanstootgevende literatuur en alcohol aangeboden.
25.	Het is voor Opdrachtgever mogelijk om voor locaties, bij aanvang en gedurende de looptijd, Opdrachtnemer beperkingen of toevoegingen op het assortiment op te leggen wanneer dit gerelateerd is aan de ambities van Yonder.
26.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat studenten en medewerkers van Yonder binnen alle uitgiftepunten bij de Yonder locaties zelf meegebracht eten en drinken mogen consumeren.
27.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inkoop van voeding en overige benodigdheden en kiest zelf leveranciers. Yonder geeft de voorkeur aan zo weinig mogelijk levermomenten. Leveringen buiten de gebruikelijke (vooraf aan te geven) leveringstijden (venstertijden) gebeuren in overleg met de locatiebeheerder van Opdrachtgever.
Cateringruimtes, presentatie en materiaal	

28.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat de uitgiftepunten gedurende de openingstijden een, naar oordeel van Opdrachtgever, prettige, opgeruimde sfeer uitstralen, waarbij deze bijdraagt aan een inspirerende leer- en werkomgeving
29.	Alle eventueel gewenste verbouwingswerkzaamheden kunnen pas uitgevoerd worden na schriftelijke toestemming en in overeenstemming met de Opdrachtgever.
30.	Kosten voor berguimten, water, gas, elektriciteit en het afvoeren van afval zijn voor rekening van de Opdrachtgever
31.	Opdrachtnemer dient met zijn concept aan te sluiten op de huidige aansluitingen. Bestaande nagelvaste keukenapparatuur dat aanwezig is op de locaties van Opdrachtgever wordt ter beschikking gesteld aan Opdrachtnemer. Eventuele vervanging van apparatuur gaat altijd in overleg met de Opdrachtgever.
32.	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het groot onderhoud van de nagelvaste apparatuur en het laten uitvoeren van de benodigde keuringen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor dagelijks onderhoud en schoonmaak van apparatuur volgens de voorschriften van de fabrikant.
33.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de instandhouding, aanschaf en het onderhoud van aanvullende/vervangende materialen en middelen, benodigd voor de bedrijfsruimten. De kosten voor deze exploitatiemiddelen zijn voor rekening van Yonder.
34.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van de ruimtes welke door Yonder beschikbaar worden gesteld en is verantwoordelijk voor het gebruik van apparatuur, materialen, middelen en eventuele machines
35.	Opdrachtnemer is verplicht de door Yonder beschikbaar gestelde geëigende opslagfaciliteiten te gebruiken.
Betaalsystemen, betaling en voorwaarden ICT-voorzieningen	
36.	De Opdrachtnemer zorgt voor een uniform kassa betaalsysteem en het onderhouden van dit systeem.
37.	Betaal/pin modules dienen zo ingericht te zijn dat de betalingen rechtstreeks op de rekening van de Opdrachtnemer binnenkomt.
38.	In alle uitgiftepunten kan contant, met pin en met NFC betaald worden.
39.	Specifiek voor de betaaloplossing gelden vanuit de ICT afdeling van Yonder de volgende eisen: • De betaaloplossing voldoet aan alle toepasselijke Nederlandse en Europese wet- en regelgeving. • De aanbieder kan aantonen welke vergunning/registratie van toepassing is en met welke betaalinstantie/acquirer wordt samengewerkt. • De betaalterminals voldoen aan de relevante PCI/EMV-beveiligings- en certificeringseisen. • De oplossing ondersteunt gangbare Nederlandse betaalmethoden, waaronder contactloos betalen en betalen met betaalpassen. • De leverancier levert vooraf volledige documentatie over de benodigde netwerkverbindingen, IP-adressering, poorten, protocollen en firewallregels. • De oplossing kan binnen een gescheiden netwerk/VLAN worden toegepast indien dit vanuit ICT/security vereist is. • De leverancier beschrijft welke communicatie tussen kassa, pinterminal, backoffice en externe systemen plaatsvindt. • De leverancier geeft aan welke internetverbinding noodzakelijk is en welke externe endpoints/domeinen bereikbaar moeten zijn. • De leverancier biedt een passende oplossing voor netwerk- of internetuitval, bijvoorbeeld mobiele fallback waar noodzakelijk.

	• Er is een duidelijke SLA voor storingen en ondersteuning, inclusief responstijden. • Er is ondersteuning beschikbaar tijdens evenementen en piekbelasting, indien van toepassing. • Software en firmware van terminals worden veilig en gecontroleerd onderhouden en geüpdatet. • De leverancier beschrijft hoe betaalgegevens worden beveiligd en welke gegevens worden opgeslagen en verwerkt. • De leverancier levert een duidelijke installatie- en configuratiehandleiding voor ICT. • Er is een duidelijke verdeling van verantwoordelijkheden tussen kassaleverancier, pin leverancier en ICT
40.	Opdrachtnemer is niet gerechtigd om voor eigen doeleinden gebruik te maken van de ICT infrastructuur van Yonder. Om dit mogelijk te maken levert Yonder; • UTP aansluitingen ten behoeve van alle uitgiftepunten • Aparte VLAN omgeving • Internetverbinding
41.	Systemen in het Yonder netwerk (daarbij behoort ook het gebruik ICT van de Opdrachtnemer) zijn enkel toegankelijk via een VPN verbinding waarvan het profiel zo opgezet is om alleen toegang te verschaffen tot de systemen en/of databases waar een specifieke gebruiker beheer op mag uitvoeren. Toegang tot de VPN is persoonsgebonden.
42.	Hardware ten aanzien van ICT (waaronder printers) wordt door de Opdrachtnemer zelf ingevuld
43.	Bij het aanbrengen van aansluitingen van netwerkkapparatuur ten aanzien van de uitgiftepunten en de backoffice zal de Opdrachtnemer toestemming vragen aan de ICT afdeling van Yonder.
44.	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan zelf een WIFI netwerk op te zetten.
45.	Storingen en/of wijzigingen aanzien van het netwerk worden gemeld aan de ICT contactpersoon van Yonder welke vervolgens de storing en/of wijziging zal afhandelen
	Banqueting
46.	Opdrachtnemer sluit aan bij het bestelproces en bestelsysteem van Opdrachtgever, via een koppeling met het bestelsysteem. De leverancier dient te beschikken over een webshop/bestelportal die geautomatiseerd gekoppeld kan worden aan de AFAS Profit-omgeving van Yonder via de standaard AFAS. Zie voor meer informatie Bijlage 18.
47.	Op verzoek dient de Opdrachtnemer ook buiten de reguliere openingstijden van de uitgiftepunten Banqueting te verlenen alsmede tijdens, weekenden, gedurende vakanties en bij open dagen
48.	Banqueting dient tegen vastgestelde verrekenprijzen doorbelast te worden. In deze vaste verrekenprijzen dienen alle kosten van deze services te zijn opgenomen inclusief de personele inzet. Alle prijzen welke zijn opgenomen in de Banquetingmap zijn inclusief BTW.
49.	Na gunning bepalen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever samen de reserverings- en annuleringsvoorwaarden ten aanzien van de Banqueting
50.	Vergaderruimtes en/of ruimtes waar Banquetingsservice zijn uitgevoerd, worden door de Opdrachtnemer na afloop van de bijeenkomst ordentelijk gemaakt. Het gebruikte serviesgoed en glaswerk wordt opgehaald en de tafels en stoelen worden schoongemaakt
	Communicatie en Managementrapportage

51.	Opdrachtnemer is tijdens openingsdagen, -en uren bereikbaar via een mobiele telefoon welke wordt aangeschaft door de Opdrachtnemer
52.	Opdrachtnemer rapporteert aan de contactpersoon van Opdrachtgever. Onderstaande overlegstructuur is van toepassing gedurende de contractperiode: Maandelijks; (12 x per jaar) • Operationeel overleg Kwartaal; (4 x per jaar) • Tactisch overleg Jaarlijks; (éénmaal per jaar) • Strategisch overleg
53.	Na afronding van het kwartaal levert Opdrachtnemer binnen 2 weken een managementrapportage aan Yonder. Deze rapportage bevat minimaal; • Omzet per uitgiftepunt van alle Yonder locaties (uitgesplitst) • Omzet Banqueting (uitgesplitst per locatie) • Omzet vending automaten (uitgesplitst per locatie) • Aantal transacties per uitgiftepunt van alle Yonder locatie • Gemiddelde besteding per transactie uitgesplitst per uitgiftepunt • Verhouding verkochte plantaardige en vegetarische producten ten opzichte van producten met dierlijke ingrediënten • Aandeel keurmerken verkochte producten • Aantal verkochte maaltijden per dag uitgesplitst • Percentage plantaardige inkoop ten opzichte van de totale inkoop food • Percentage en kg voedselverspilling (halfjaarlijks) uitgesplitst tussen uitgiftepunten en banqueting • Percentage regionale inkoop ten opzichte van de totale inkoop eten en drinken • Voortgang vermindering verpakkingsafval • Genomen CO2 besparende maatregelen • Uitkomsten gasttevredenheid, -klanttevredenheid, -en medewerkers (Opdrachtnemer) tevredenheidonderzoek • Evaluaties met studentraden ten aanzien van de cateringvoorzieningen • Percentage uren SROI ten opzichte van totaal aantal ingezette uren • Voortgang en verbeterpunten KPI's • Aantal ontvangen klachten en de afhandeling hiervan • Specifieke aanvullende managementinformatie op verzoek van Opdrachtgever
54.	Klachten vanuit studenten of medewerkers over de producten of dienstverlening van Opdrachtnemer dienen, samen met de oplossing van de klacht en de wijze waarop toekomstige gelijksoortige klachten worden voorkomen, anoniem te worden geregistreerd door Opdrachtnemer en worden desgevraagd gecommuniceerd aan Opdrachtgever.
	Prijzen en facturatie
55.	Facturen worden direct verzonden naar financieelbeheer@yonder.nl . Dit gebeurt minimaal in pdf vorm, indien mogelijk ook in UBL en/of XML bestandsvorm.
56.	Maximaal 2 weken voor ingang dienstverlening dient de Opdrachtnemer contact op te nemen met de administratieve afdeling van Yonder om de inrichting van facturatie af te stemmen. In de link hierboven staat een contactformulier ten behoeve van de afdeling financiële administratie Yonder.
57.	Er wordt een Inkoopordernummer (PO nummer) gecommuniceerd per opdracht dat op de factuur vermeld dient te worden. Zonder dit nummer vindt betaling niet plaats.

58.	Opdrachten dienen individueel gefactureerd te worden. Verzamelfacturen worden niet geaccepteerd.
59.	Alle op te geven tarieven zijn, tenzij specifiek aangegeven, ALL-IN tarieven. Dat wil zeggen dat alle kosten, waaronder (maar niet uitsluitend) reis- en parkeerkosten, administratie, overhead, materiaal, personeelskosten, transportkosten, afdrachten, reserveringen, inclusief btw met het btw-percentages gespecificeerd en cetera in de genoemde tarieven zijn inbegrepen.

-