

# Service Level Agreement

Cateringvoorziening Gilde Opleidingen – [Opdrachtnemer] 2021-2026

# Inhoudsopgave

<b>I.</b>	<b>Managementoverzicht.....</b>	<b>2</b>
	Communicatie	
	Reikwijdte van de Service Level Agreement	
	Contractduur	
<b>II.</b>	<b>Doelstelling en Omvang Warme Drankenvoorziening .....</b>	<b>3</b>
	Doel	
	klanttevredenheid	
	Omvang Opdracht	
<b>III.</b>	<b>Kwaliteitseisen Automaten en service .....</b>	<b>5</b>
	Uitvoering Automaten K1A	
	Assortiment uitgifte automaat K1B	
	Ingrediënten en Disposables K1C	
	Implementatie Ingrediënten en Disposables K1D	
	Financieel en Eigendom K1Ea	
	Levertijden en Logistiek K1Eb	
	Managementrapportage en Contractmanagement K1F	
	Technisch Onderhoud K1G	
	Dagelijkse – wekelijkse verzorging K1H	
	Storingen en beschikbaarheid K1i	
	Tevredenheid en Hygiëne K1J	
	Contractbeheer en Communicatie K1K	
	Duurzaamheid K1L	
	Prijzen K1M	
	Verstreekte verbruiksgegevens K1N	
	Facturatie K1O	
	Personele Inzet K1P	
<b>IV.</b>	<b>Afspraken Werkwijze Opdrachtnemer .....</b>	<b>6</b>
	Implementatie en Project coördinatie K2	
	Klanttevredenheidsmeting K3	
	Duurzaamheid en Refurbished automaten en toebehoren K5	
	Toegevoegde waarde Kwaliteit KPI K6	
	Betrokkenheid Onderwijs K7	
<b>V.</b>	<b>Kwaliteitszorg Leveranciers .....</b>	<b>6</b>
<b>VI.</b>	<b>Bijlage Leveranciersbeoordeling.....</b>	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>

# 1 Managementoverzicht

Onderliggende SLA beschrijft de afspraken welke overeengekomen zijn naar aanleiding van de Europese openbare aanbesteding Cateringvoorziening van Gilde Opleidingen. Gilde Opleidingen heeft hiervoor een Aanbestedingsleidraad en pakket van eisen geformuleerd en Opdrachtnemer heeft hierop een inschrijving gedaan en beloftes gemaakt hoe zij invulling gaan geven aan de dienstverlening.

## 1.1 Communicatie

Om de gemaakte afspraken te monitoren, de belangen van de Opdrachtnemer te behartigen en het doel en verwachtingen van de overeenkomst waar te maken, hebben onderstaande contactpersonen een rol in de communicatie.

### *Contractmanagementteam Gilde Opleidingen*

Teamlid Catering	Functie	Rol	email	telefoonnummer
n.t.b.		Contractmanager		
n.t.b.		Kwaliteitsborging		
n.t.b.		Operationeel verantwoordelijk en implementatie		
n.t.b.		Escalatie		

### *Contractmanagement en uitvoeringsteam Opdrachtnemer*

Teamlid	Functie	Rol	email	telefoonnummer
n.t.b.		Contractmanager		
n.t.b.		Vervangend contractmanager		
n.t.b.		Implementatiemanager		
n.t.b.		Escalatie		
n.t.b.		Verzorging		

Activiteit	Initiatie
Evaluatie Implementatie overeenkomst	Opdracht gever
Tactisch en strategisch kwartaaloverleg inclusief financiële kwartaalrapportage en KPI-rapportage	Opdrachtnemer
Opstellen (deel)begrotingen voor 1 mei	Opdrachtnemer
Jaarlijkse financiële verslaglegging	Opdrachtnemer
Klanttevredenheidsmeting bij organisatie	Opdrachtnemer
Jaarlijkse strategisch managementoverleg	Opdrachtgever
<b>LEVERANCIERSBEOORDELING KZL</b>	<b>OPDRACHTGEVER</b>

## 1.2 Reikwijdte van de Service Level Agreement

Deze Service Level Agreement is van toepassing op alle uit te voeren werkzaamheden in het kader van cateringvoorzieningen ten behoeve van Gilde Opleidingen en de administratieve processen, voorwaarden en procedures die onderdeel zijn van de Overeenkomst. De Overeenkomst is Leidend. Het betreft een samenvatting uit het pakket van eisen en de gewaardeerde beantwoording vanuit Opdrachtnemer middels de inschrijving. De SLA kan in wederzijds overleg jaarlijks worden gefinetuned.

## 1.3 Contractduur

De Contractduur van onderhavige Service Level Agreement is gelijk aan de Contractduur van de individuele Overeenkomst. De SLA heeft een initiële looptijd van 60 maanden met 5 optie jaren en is een onlosmakelijk deel van de Overeenkomsten.

De totale looptijd inclusief optie jaren is van 1 september 2021 t/m 31 augustus 2031.

# 2 Doelstelling en Omvang cateringvoorziening

## 2.1 Doel

De cateringvoorziening valt onder de verantwoordelijkheid van de Facilitaire Dienst. Zij hebben mede tot doel werknemers en studenten te voorzien van kwalitatief goede en gezonde voeding tegen betaalbare, marktconforme prijzen teneinde een prettige werk- en leeromgeving te faciliteren. Gilde Opleidingen wenst een samenwerking met een dienstverlener die de cateringvoorzieningen op diverse kwalitatieve niveaus goed en flexibel organiseert waarbij servicegericht ondernemen voorop staat en de kosten voor Gilde Opleidingen en de prijzen voor de studenten en medewerkers, marktconform zijn. De dienstverlener kan meebewegen met, en inspelen op de vraag van de medewerkers en studenten die per locatie anders kunnen zijn.

## 2.2 Klanttevredenheid

Een optimale klanttevredenheid is in termen van tevredenheid over kwaliteit, prijs, beschikbaarheid en keuzemogelijkheid het belangrijkste uitgangspunt. Daarnaast zijn flexibiliteit, duurzaamheid, rechtmatigheid, doelmatigheid en kostenbeheersing belangrijke uitgangspunten.

## 2.3 Omvang van de Opdracht

Deze aanbesteding geldt alleen voor de gespecificeerde locaties van ROC Gilde Opleidingen en bevat de volgende diensten:

- de exploitatie van de cateringvoorzieningen in acht restaurants;
- de verzorging van de vergader- en lunchservice;
- de verzorging van banqueting en evenementen;
- de schoonmaak van koffiecomers en pantry's één keer per dag, en het ophalen, schoonmaken en terugzetten van vuile vaat in de personeelsruimten één keer per dag.

De uitvoering van deze diensten op de overige locaties van Gilde Opleidingen en de warme dranken automaten op alle locaties van Gilde Opleidingen vallen buiten de scope van deze aanbesteding. Indien er locaties worden toegevoegd of afgestoten, dan geldt toevoeging of afstoting van de cateringdiensten op basis van geoffreerde bedragen.

2. Drakesteyn 5, 6006 AG Weert
3. Groenveldsingel 40, 5913 SB Venlo
4. Henri Dunantstraat 40, 5807 ES Venray (Oostrum)
5. Kasteel Hillenraedtstraat 1, 6043 HA Roermond
6. Kerkeveldlaan 1, 6042 JW Roermond
7. Laaghuissingel 4, 5913 ES Venlo
8. Marathonlaan 4, 6042 JN Roermond

### 3 Kwaliteitseisen cateringvoorziening

---

*Voor de kwaliteitseisen die gesteld zijn aan de cateringvoorziening, wordt in deze SLA verwezen naar het finale en voor akkoord getekende Programma van Eisen.*

## 4 Afspraken Werkwijze Opdrachtnemer

---

- 4.1 Onderstaand wordt beschreven hoe afspraken worden gerealiseerd Op basis van inschrijving Opdrachtnemer.

### **G1: Uitwerking concept**

*Hier volgt uw inschrijving op dat onderdeel*

### **G2: Plan van aanpak gezonde voeding en duurzaamheid**

*Hier volgt uw inschrijving op dat onderdeel*

### **G3: Gasttevredenheid en flexibiliteit**

*Hier volgt uw inschrijving op dat onderdeel*

### **G4: Partnerschap en ondernemerschap**

*Hier volgt uw inschrijving op dat onderdeel*

### **G5: Prestatiemonitor en KPI's**

*Hier volgt uw inschrijving op dat onderdeel*

### **G6: Personeel**

*Hier volgt uw inschrijving op dat onderdeel*

### **G7: Toekomstvisie**

*Hier volgt uw inschrijving op dat onderdeel*

## 5 Kwaliteitszorg Leveranciers

*De belangrijkste eisen, de afgesproken werkwijze en de KPI's zullen op regelmatige tijdstippen getoetst worden volgens ons kwaliteitszorgsysteem leveranciers waarbij de zelfde beoordelingsmethodiek toegepast gaat worden als tijdens de aanbesteding.*

Factor	Waardering	Score	Beoordeling
1,00	<b>Uitstekend</b>	100%	U geeft meer dan maximale invulling aan de kwaliteitsafspraken die Gilde Opleidingen vraagt. Uw prestatie is onderscheidend.
0,80	<b>Goed</b>	80%	U doet wat we van u verwachten.
0,60	<b>Redelijk</b>	60%	U doet wat we van u verwachten, maar bepaalde punten zijn voor verbetering vatbaar.
0,30	<b>Matig</b>	30%	In uw uitvoering / uitwerking ontbreken één of meer aandachtspunten of u geeft slechts ten dele invulling aan het gevraagde.
0,00	<b>Slecht</b>	0%	U geeft geen invulling aan het gevraagde of u scoort uitermate slecht.

*Het beoordelingsformulier bestaat uit 5 beoordelingscriteria welke belangrijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst. De weging van deze criteria is verschillend op basis van de aard van de overeenkomst. Wel zal per criterium een gemiddeld cijfer meegenomen worden in de totaalbeoordeling. Zie bijlage Leveranciersbeoordeling. In dit voorbeeld is alles als 'goed' beoordeeld.*

Leveranciersbeoordeling			
#	Kwaliteitscriteria	Score	Max
<b>K1</b>	Product- Dienstspecificaties en kwaliteitseisen	20,00	25,00
<b>K2</b>	Prijsstelling en prijsniveau t.o.v. concurrentie	12,00	15,00
<b>K3</b>	Afgesproken levertijden en leverbetrouwbaarheid logistiek en flexibiliteit	16,00	20,00
<b>K4</b>	Deskundigheid, Innovativiteit en Rapportages	24,00	30,00
<b>K5</b>	Duurzaamheid, Maatschappelijke Waarde en Social Return	8,00	10,00
<b>T</b>	<b>Totaal</b>	<b>80,00</b>	<b>100,00</b>