

## Bijlage 2 Programma van Eisen

In het Programma van Eisen zijn de eisen vermeld die gesteld worden aan de Dienstverlening. Opdrachtnemer dient zonder voorbehoud aan alle eisen te voldoen.

| Eis                       | Beschrijving  |
|---------------------------|---|
| <b>1. DIENSTVERLENING</b> |   |
| 1.1                       | De dienstverlening, het assortiment en alle overige verstrekkingen dienen gedurende de uitvoering van de Overeenkomst te allen tijde te voldoen aan alle geldende wet- en regelgeving in Nederland.   |
| 1.2                       | Opdrachtnemer conformeert zich aan het Serviceconcept van FMH (Bijlage 17).   |
| 1.3                       | Opdrachtnemer conformeert zich aan de openingstijden van de locaties.   |
| 1.4                       | Opdrachtnemer faciliteert voor de gebruikers op een duurzame wijze en kosteloos peper, zout, suiker, zoetjes, creamer, roerstaafjes en tandenstokers.   |
| 1.5                       | Bij evenementen, waar catering een onderdeel is en de geschatte waarde hoger is dan € 1.500,-, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor gelijktijdig elders een offerte op te vragen en de opdracht te gunnen aan een derde partij.  |
| 1.6                       | Als mutaties gedurende de looptijd van de Overeenkomst voorkomen (-/- gebouwen, leegstand, bewoners) wordt door Opdrachtgever een opzegtermijn gehanteerd van 3 maanden bij een gedeeltelijke sluiting en 6 maanden bij een volledige sluiting van een locatie.   |
| 1.7                       | Bij verbouwingen en/of tijdelijke sluiting van een cateringvoorziening dient Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever een alternatief te bieden.  |
| 1.8                       | Opdrachtgever wil het leveren van goederen aan overheidspanden zo efficiënt en duurzaam mogelijk laten plaatsvinden. Minder en schonere kilometers dragen bij aan doelstellingen van bereikbaarheid en leefbaarheid. Sinds 1 januari 2020 maakt Opdrachtgever voor de Haagse regio gebruik van een logistieke HUB. Indien Opdrachtgever wenst dat de Opdrachtnemer gebruik maakt van de HUB, dan dient de Opdrachtnemer daaraan mee te werken (zie Bijlage 18a en 18b).<br><br>Voor de warme dranken voorzieningen is deelname aan de hub wel een verplichting, zie ook eis A.4.  |
| 1.9                       | Wanneer Opdrachtnemer gebruik maakt van een digitale besteloplossing dient deze te voldoen aan het kader van de Rijksoverheid en is data eigendom van Opdrachtgever.  |
| <b>Uitgifte</b>           |   |
| 1.10                      | Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de aanschaf en het onderhoud van het afrekensysteem, inclusief de pinterminals welke geschikt zijn voor zowel PIN als contactloos betalen. De pinterminals dienen ook geschikt te zijn voor andersvaliden. Opdrachtgever zorgt voor digitale aansluitingen van de afrekensystemen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de abonnementen van de benodigde datalijnen en de daaruit voortvloeiende kosten. De inzet van de kassasystemen is gedurende de looptijd van de Overeenkomst volledig voor rekening en risico van Opdrachtnemer. |
| 1.11                      | Het kassasysteem van Opdrachtnemer dient betrouwbaar en integer te zijn. Rapportages hieruit zijn juist, volledig en inzichtelijk. Opdrachtnemer kan dit aantonen door een keurmerk van de stichting betrouwbare afrekensystemen of gelijkwaardig.  |

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| 1.12                               | Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een noodvoorziening als door een storing contactloos of PIN betalen niet mogelijk is. Hiervoor kunnen geen separate kosten in rekening worden gebracht.   |
| 1.13                               | Ten aanzien van het technisch onderhoud en/of reparatie van uitgifte, keukeninrichting en/of apparatuur van Opdrachtgever heeft Opdrachtnemer een signaleringsverantwoordelijkheid aan Opdrachtgever.   |
| 1.14                               | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aanschaf van koffiemachines en bijbehorende apparatuur, waarna deze eigendom is en blijft van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verzorgen en schoonmaken en te allen tijde schoonhouden van deze koffiemachines. Preventief technisch onderhoud en reparaties zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Indien een koffiemachine, in eigendom van Opdrachtgever, technisch niet meer in staat is te functioneren, dan dient Opdrachtnemer deze voor eigen rekening en risico te vervangen, waarna de koffiemachine eigendom is en blijft van Opdrachtnemer. Eventuele kosten samenhangende met schoonmaken, onderhoud, reparatie en/of vervanging komen voor rekening en risico van Opdrachtnemer. Zie Bijlage 11b voor een overzicht van de aanwezige koffiemachines en bijbehorende apparatuur. |
| 1.15                               | Opdrachtnemer dient op aanvraag van Opdrachtgever een vendingautomaat te kunnen leveren en te exploiteren voor rekening en risico van Opdrachtnemer. Het assortiment dient afgestemd te worden met Opdrachtgever op basis van de dan geldende behoefte en ambities. Producten moeten afgerekend kunnen worden d.m.v. contactloos betalen of pin. De automaten zijn gedurende openingstijden van een locatie minimaal 98% operationeel. De beschikbaarheid van het assortiment is 75%. Storingen worden op werkdagen binnen 4 kantooruren na melding beoordeeld en verholpen.  |
| 1.16                               | Er is voldoende basis serviesgoed (bestek, porselein, glaswerk) en dienbladen aanwezig. Het basis serviesgoed is eigendom van Opdrachtgever. Het staat Opdrachtnemer vrij om daarnaast eigen serviesgoed te gebruiken of aan te schaffen, na schriftelijke toestemming Opdrachtgever en voor eigen rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer geeft jaarlijks bij Opdrachtgever aan welke aanvulling van basis serviesgoed, bestek, glaswerk etc. gewenst is. Aanvulling van basis serviesgoed is voor rekening van Opdrachtgever.   |
| 1.17                               | De verantwoordelijkheid voor het leveren, aanvullen en vervangen van luxe serviesgoed voor de ministerservice ligt bij Opdrachtgever.   |
| 1.18                               | De aanschaf van servies passend bij een concept (buiten het basis- en luxe serviesgoed) is voor rekening van Opdrachtnemer en blijft in eigendom van Opdrachtnemer.   |
| 1.19                               | Opdrachtnemer loopt minimaal 1 x per maand een ronde door de locaties om al het achtergebleven serviesgoed, bestek, thermoskannen, etc. te verzamelen. De kosten hiervoor dienen verdisconteerd te zijn in de aangeboden tarieven.  |
| <b>BHV &amp; Veiligheidsregels</b> |   |
| 1.20                               | Opdrachtnemer zorgt voor een eigen BHV-(keuken)plan en conformeert zich aan de BHV plannen per locatie van Opdrachtgever. De plannen zijn ter inzage na gunning. Opdrachtnemer dient zelf zijn medewerkers hiervoor op te leiden. Kosten hiervoor zijn voor rekening van Opdrachtnemer.   |
| 1.21                               | Personeel van Opdrachtnemer dient bekend te zijn met de veiligheidsregels en vluchtwegen ter plaatse en het BHV-plan van Opdrachtgever.   |
| 1.22                               | Opdrachtnemer conformeert zich aan de veiligheidsregels van Opdrachtgever (zie Bijlage 16).   |

| <b>Schoonmaak &amp; Afval</b>                |  |
|--|--|
| 1.23   | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het schoonhouden van de keuken (inclusief koel- en vriesruimte), restaurant, tafels & stoelen, counter/uitgiftegebied, spoelkeuken (serviesgoed, bestek en keukenmaterialen), koffiecorner alsmede de apparaten en ruimtes die onlosmakelijk zijn verbonden met catering en de cateringvoorzieningen. De schoonmaak in de productie-ruimten is tot een hoogte van 1,80m.  |
| 1.24   | De door Opdrachtnemer in te zetten schoonmaakmiddelen en bijbehorende dienstverlening dienen een zo laag mogelijk belasting op het milieu te hebben. Het gebruik van sterk bijtende stoffen en/of chloorhoudende producten is niet toegestaan. De te gebruiken allesreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers voldoen aan de eisen zoals beschreven in Besluit (EU) 2017/1217 van de Commissie van 23 juni 2017 tot vaststelling van de criteria voor de toekenning van de EU-milieukeur aan schoonmaakproducten voor harde oppervlakken, of gelijkwaardig (conform MVI-criteria schoonmaak, <a href="http://mVICriteria.nl">MVI-criteriatool (mVICriteria.nl)</a> ).  |
| 1.25   | Opdrachtnemer dient mee te werken aan de periodieke dieptereiniging (minimaal 1x per jaar) op de locaties. Dit betreft het uit- en inruimen van ruimten in het keukengebied. De kosten hiervoor dienen verdisconteerd te zijn in de aangeboden tarieven. De kosten voor de dieptereiniging zelf zijn voor rekening van Opdrachtgever.  |
| 1.26   | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de scheiding van afval volgens het beleid van Opdrachtgever op locatie. Opdrachtnemer scheidt het afval in ieder geval in de volgende afvalstromen: swill, glas, kunststoffen en plastics, vetten en oliën, papier en kartonafval, koffiedrab en restafval. Het ontstaan van afval dient zoveel mogelijk beperkt of voorkomen te worden. Opdrachtgever wil daarnaast het restafval beperken ten gunste van afvalstromen die voor compostering en of hergebruik/recycling geschikt zijn. Opdrachtnemer draagt zorg voor de aanschaf van gekleurde vuilniszakken voor de verschillende afvalstromen. Voor elke afvalstroom geldt een specifieke kleurcode.  |
| 1.27   | Opdrachtnemer zorgt voor de dagelijkse afvalverwijdering uit de keuken en het aanwezige afvalstelsel in het bedrijfsrestaurant. Opdrachtnemer draagt zorg voor het transport van dit afval naar het centrale inzamelpunt voor afvalstromen. Opdrachtgever zorgt voor centrale afvoer van de verschillende afvalstromen. Dit geldt niet voor vetten en oliën. Deze dient Opdrachtnemer zelf af te voeren.   |
| <b>2. UITGIFTEPUNTEN &amp; VOORZIENINGEN</b> |  |
| <b>Assortiment / Signing / Labeling</b>      |  |
| 2.1  | Aan Opdrachtnemer wordt gevraagd om op alle cateringlocaties een gevarieerde, duurzame en gezonde lunchdeal te verstrekken voor € 3,50 inclusief btw. De wijze waarop Opdrachtnemer hier invulling aan geeft is onderdeel van haar bedrijfsplan. Medewerkers kunnen iedere dag uit een andere lunchdeal kiezen. De lunchdeal bestaat uit ten minste 3 componenten zoals bijvoorbeeld: een wrap, belegd brood, soep, zuivel of plantaardige dranken, fruit, salade etc. en mag gevarieerd door Opdrachtnemer ingevuld worden. Kraanwater met een schijf fruit en/of kruiden maakt geen deel uit van de lunchdeal. Richtlijn voor de lunchdeal is het Overheidsniveau Gezonde Catering aan de hand van de Richtlijn Eetomgevingen van het Voedingscentrum. |
| 2.2  | Het assortiment mag per locatie anders van samenstelling zijn echter de prijzen van het assortiment zijn op alle locaties gelijk en marktconform.  |
| 2.3  | Opdrachtnemer dient de gasten duidelijk fysiek en digitaal te informeren over de ingrediënten, de voedingswaarde en de allergenen van de producten, het menu en de prijzen bij producten.  |

|   |   |
|---|---|
| 2.4   | Opdrachtnemer dient rekening te houden met o.a. religieuze, vegetarische en veganistische voorkeuren. Bijzondere kenmerken zoals gezonde voeding, biologisch, halal, vegetarisch, veganistisch en soort vlees/vis/gevogelte dieren herkenbaar aangegeven te worden. Daarnaast dient de verplichte informatie m.b.t. allergenen altijd te worden vermeld bij het product. Op verzoek dient Opdrachtnemer ook allergenvrije producten te kunnen aanbieden.  |
| 2.5   | Eventuele reclame-uitingen mogen alleen na toestemming van Opdrachtgever worden aangebracht. De kosten voor de reclame-uitingen zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Zonder toestemming van Opdrachtgever mag Opdrachtnemer geen reclame maken voor leveranciers of producten van specifieke leveranciers. Een uitzondering hierop is het gebruik van de standaard verpakkingen van de producten. In te zetten apparatuur en/of automaten mogen ook niet voorzien zijn van reclame-uitingen.<br>Reclame-uitingen dienen in lijn te zijn met Overheidsniveau Gezonde Catering aan de hand van de Richtlijn Eetomgevingen van het Voedingscentrum. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om reclame-uitingen die hier niet aan voldoen te verwijderen. |
| <b>Banqueting, Reserveren &amp; Annuleren</b> |   |
| 2.6   | Onder banqueting wordt verstaan alle extra activiteiten/extra dienstverlening anders dan de reguliere dienstverlening (verzorging van de restauratieve voorzieningen). Het assortiment voor de extra activiteiten/extra dienstverlening dient te worden opgenomen in de banquetingmap. Na gunning volgt vastlegging in een banquetingmap met daarin onder meer de bij Inschrijving afgegeven arrangementen en tarieven. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de juiste tarieven, inhoud en het onderhoud van de banquetingmap en bepaalt de verdere invulling van het assortiment i.o.m. Opdrachtgever. Mutaties worden 1x per jaar in juli doorgevoerd in samenspraak met Opdrachtgever.   |

| 2.7                                       | <p>Om een verzorging op het gewenste serviceniveau te garanderen, hanteert Opdrachtgever reserverings- en annuleringstermijnen voor banqueting. Opdrachtnemer conformeert zich aan de in de tabel hieronder opgenomen termijnen:</p> <table border="1" data-bbox="464 277 1378 1167"> <thead> <tr> <th data-bbox="464 277 730 394">Banqueting activiteit</th> <th data-bbox="730 277 963 394">Reserveren tot voorafgaande werkdag(en) tot tijdstip</th> <th data-bbox="963 277 1378 394">Kosteloos annuleren tot voorafgaande werkdag(en) tot tijdstip</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="464 394 730 483">Vergadering koffie &amp; thee</td> <td data-bbox="730 394 963 483">1 dag voorafgaand tot 16:00 uur</td> <td data-bbox="963 394 1378 483">Op dag van uitvoer tot 2 uur voor aanvang</td> </tr> <tr> <td data-bbox="464 483 730 573">Vergadering lunch</td> <td data-bbox="730 483 963 573">1 dag voorafgaand tot 16:00 uur</td> <td data-bbox="963 483 1378 573">Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 16:00 uur</td> </tr> <tr> <td data-bbox="464 573 730 663">Gebak en/of taart bestellen</td> <td data-bbox="730 573 963 663">1 dag voorafgaand tot 16:00 uur</td> <td data-bbox="963 573 1378 663">Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 16:00 uur</td> </tr> <tr> <td data-bbox="464 663 730 719">Overwerkmaaltijd</td> <td data-bbox="730 663 963 719">Dag van uitvoer vóór 12:00 uur</td> <td data-bbox="963 663 1378 719">Kan niet geannuleerd worden</td> </tr> <tr> <td data-bbox="464 719 730 775">Ontbijtservice en High Tea</td> <td data-bbox="730 719 963 775">5 dagen voorafgaand</td> <td data-bbox="963 719 1378 775">Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur</td> </tr> <tr> <td data-bbox="464 775 730 864">Borrelkar tot 50 pers. zonder bediening</td> <td data-bbox="730 775 963 864">1 dag voorafgaand tot 16:00 uur</td> <td data-bbox="963 775 1378 864">Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 16:00 uur</td> </tr> <tr> <td data-bbox="464 864 730 954">Receptie van 50 – 100 pers. met bediening</td> <td data-bbox="730 864 963 954">5 dagen voorafgaand</td> <td data-bbox="963 864 1378 954">Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur</td> </tr> <tr> <td data-bbox="464 954 730 1043">Receptie vanaf 100 pers. met bediening</td> <td data-bbox="730 954 963 1043">5 dagen voorafgaand</td> <td data-bbox="963 954 1378 1043">Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur</td> </tr> <tr> <td data-bbox="464 1043 730 1099">Buffetten warm/koud</td> <td data-bbox="730 1043 963 1099">5 dagen voorafgaand</td> <td data-bbox="963 1043 1378 1099">Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur</td> </tr> <tr> <td data-bbox="464 1099 730 1167">Maatwerk opdrachten</td> <td data-bbox="730 1099 963 1167">5 dagen voorafgaand</td> <td data-bbox="963 1099 1378 1167">Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur</td> </tr> </tbody> </table> | Banqueting activiteit   | Reserveren tot voorafgaande werkdag(en) tot tijdstip | Kosteloos annuleren tot voorafgaande werkdag(en) tot tijdstip | Vergadering koffie & thee | 1 dag voorafgaand tot 16:00 uur | Op dag van uitvoer tot 2 uur voor aanvang | Vergadering lunch | 1 dag voorafgaand tot 16:00 uur | Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 16:00 uur | Gebak en/of taart bestellen | 1 dag voorafgaand tot 16:00 uur | Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 16:00 uur | Overwerkmaaltijd | Dag van uitvoer vóór 12:00 uur | Kan niet geannuleerd worden | Ontbijtservice en High Tea | 5 dagen voorafgaand | Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur | Borrelkar tot 50 pers. zonder bediening | 1 dag voorafgaand tot 16:00 uur | Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 16:00 uur | Receptie van 50 – 100 pers. met bediening | 5 dagen voorafgaand | Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur | Receptie vanaf 100 pers. met bediening | 5 dagen voorafgaand | Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur | Buffetten warm/koud | 5 dagen voorafgaand | Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur | Maatwerk opdrachten | 5 dagen voorafgaand | Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur |
|---|---|---|--|---|---------------------------|---------------------------------|---|-------------------|---------------------------------|--|-----------------------------|---------------------------------|--|------------------|--------------------------------|-----------------------------|----------------------------|---------------------|--|---|---------------------------------|--|---|---------------------|--|--|---------------------|--|---------------------|---------------------|--|---------------------|---------------------|--|
| Banqueting activiteit                     | Reserveren tot voorafgaande werkdag(en) tot tijdstip  | Kosteloos annuleren tot voorafgaande werkdag(en) tot tijdstip |  |   |                           |                                 |   |                   |                                 |  |                             |                                 |  |                  |                                |                             |                            |                     |  |   |                                 |  |   |                     |  |  |                     |  |                     |                     |  |                     |                     |  |
| Vergadering koffie & thee                 | 1 dag voorafgaand tot 16:00 uur   | Op dag van uitvoer tot 2 uur voor aanvang                     |  |   |                           |                                 |   |                   |                                 |  |                             |                                 |  |                  |                                |                             |                            |                     |  |   |                                 |  |   |                     |  |  |                     |  |                     |                     |  |                     |                     |  |
| Vergadering lunch                         | 1 dag voorafgaand tot 16:00 uur   | Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 16:00 uur                      |  |   |                           |                                 |   |                   |                                 |  |                             |                                 |  |                  |                                |                             |                            |                     |  |   |                                 |  |   |                     |  |  |                     |  |                     |                     |  |                     |                     |  |
| Gebak en/of taart bestellen               | 1 dag voorafgaand tot 16:00 uur   | Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 16:00 uur                      |  |   |                           |                                 |   |                   |                                 |  |                             |                                 |  |                  |                                |                             |                            |                     |  |   |                                 |  |   |                     |  |  |                     |  |                     |                     |  |                     |                     |  |
| Overwerkmaaltijd                          | Dag van uitvoer vóór 12:00 uur  | Kan niet geannuleerd worden                                   |  |   |                           |                                 |   |                   |                                 |  |                             |                                 |  |                  |                                |                             |                            |                     |  |   |                                 |  |   |                     |  |  |                     |  |                     |                     |  |                     |                     |  |
| Ontbijtservice en High Tea                | 5 dagen voorafgaand   | Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur                    |  |   |                           |                                 |   |                   |                                 |  |                             |                                 |  |                  |                                |                             |                            |                     |  |   |                                 |  |   |                     |  |  |                     |  |                     |                     |  |                     |                     |  |
| Borrelkar tot 50 pers. zonder bediening   | 1 dag voorafgaand tot 16:00 uur   | Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 16:00 uur                      |  |   |                           |                                 |   |                   |                                 |  |                             |                                 |  |                  |                                |                             |                            |                     |  |   |                                 |  |   |                     |  |  |                     |  |                     |                     |  |                     |                     |  |
| Receptie van 50 – 100 pers. met bediening | 5 dagen voorafgaand   | Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur                    |  |   |                           |                                 |   |                   |                                 |  |                             |                                 |  |                  |                                |                             |                            |                     |  |   |                                 |  |   |                     |  |  |                     |  |                     |                     |  |                     |                     |  |
| Receptie vanaf 100 pers. met bediening    | 5 dagen voorafgaand   | Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur                    |  |   |                           |                                 |   |                   |                                 |  |                             |                                 |  |                  |                                |                             |                            |                     |  |   |                                 |  |   |                     |  |  |                     |  |                     |                     |  |                     |                     |  |
| Buffetten warm/koud                       | 5 dagen voorafgaand   | Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur                    |  |   |                           |                                 |   |                   |                                 |  |                             |                                 |  |                  |                                |                             |                            |                     |  |   |                                 |  |   |                     |  |  |                     |  |                     |                     |  |                     |                     |  |
| Maatwerk opdrachten                       | 5 dagen voorafgaand   | Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur                    |  |   |                           |                                 |   |                   |                                 |  |                             |                                 |  |                  |                                |                             |                            |                     |  |   |                                 |  |   |                     |  |  |                     |  |                     |                     |  |                     |                     |  |
| 2.8                                       | Reserveringen en (storings)meldingen lopen via het FMIS-systeem van Opdrachtgever. Het huidige systeem is Facilitor. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opvolgen van aanvragen en verzoeken. Opdrachtnemer is tevens verantwoordelijk voor het tijdig in het FMIS-systeem administratief gereed melden van aanvragen en verzoeken op basis van de geleverde services. Opdrachtnemer neemt alle no-shows op in het FMIS-systeem.   |   |  |   |                           |                                 |   |                   |                                 |  |                             |                                 |  |                  |                                |                             |                            |                     |  |   |                                 |  |   |                     |  |  |                     |  |                     |                     |  |                     |                     |  |
| 2.9                                       | Opdrachtnemer levert op bestelling banqueting in de vergaderzalen, pauzepleinen en andere daarvoor aangewezen ruimten (roomservice). Deze service dient geleverd te kunnen worden op werkdagen tussen 07:00 – 18:00 uur. Let op de gemiddelde omsteltijden verschillen per locatie en zijn soms kort.   |   |  |   |                           |                                 |   |                   |                                 |  |                             |                                 |  |                  |                                |                             |                            |                     |  |   |                                 |  |   |                     |  |  |                     |  |                     |                     |  |                     |                     |  |
| 2.10                                      | De in de banquetingmap opgenomen tarieven voor personeelskosten zijn vaste tarieven per functie per uur, per half uur, per (service)kwartier exclusief btw. De tarieven zijn gelijk aan de bij Inschrijving aangeboden tarieven.  |   |  |   |                           |                                 |   |                   |                                 |  |                             |                                 |  |                  |                                |                             |                            |                     |  |   |                                 |  |   |                     |  |  |                     |  |                     |                     |  |                     |                     |  |
| 2.11                                      | Opdrachtgever houdt het recht voor, om tijdens de looptijd van de Overeenkomst, de vergader koffie & thee service af te schaffen. In dat geval zal Opdrachtgever Opdrachtnemer uiterlijk 6 maanden van tevoren van haar besluit op de hoogte brengen. Hieraan kunnen geen financiële rechten worden ontleend.   |   |  |   |                           |                                 |   |                   |                                 |  |                             |                                 |  |                  |                                |                             |                            |                     |  |   |                                 |  |   |                     |  |  |                     |  |                     |                     |  |                     |                     |  |
| 2.12                                      | Bij afname van banqueting wordt door Opdrachtnemer altijd kosteloos kraanwater verstrekt (inclusief glazen o.i.d.) op basis van de duurzame doelstellingen.   |   |  |   |                           |                                 |   |                   |                                 |  |                             |                                 |  |                  |                                |                             |                            |                     |  |   |                                 |  |   |                     |  |  |                     |  |                     |                     |  |                     |                     |  |

| <b>Bewindslidenservice</b> |   |
|----------------------------|---|
| 2.13                       | Voor de bewindslidenservice (politieke en ambtelijke leiding) dient dagelijks vergaderservice en eventuele andere banqueting arrangementen op de kamers van de politieke en ambtelijke leiding geleverd te worden. Hiervoor kunnen naast de overeengekomen tarieven voor de banqueting geen extra kosten in rekening worden gebracht.   |
| 2.14                       | Opdrachtnemer dient ook dinerservice te leveren inclusief personeel (o.a. bediening en afruimen). De uitvraag voor dinerservice zal op basis van maatwerk plaatsvinden.   |
| 2.15                       | Met zekere regelmaat zullen de kamerbewaarders Opdrachtnemer verzoeken producten, buiten de banquetingmap om, te leveren voor de bewindsliden.  |
| 2.16                       | Opdrachtnemer levert de gevraagde producten in de keuken en/of pantry af aan de kamerbewaarder, die ze vervolgens serveren bij de bewindsliden. Voor warme gerechten beschikt Opdrachtgever over warmhoudkasten waar gebruik van kan worden gemaakt door Opdrachtnemer. Het gebruikte (luxe) serviesgoed wordt door de kamerbewaarder geretourneerd naar de spoelkeuken.  |
| 2.17                       | Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever een ervaren catering-medewerker te kunnen leveren voor bediening van de politieke- en ambtelijke leiding.  |
| 2.18                       | Indien Opdrachtgever dit wenst, werkt Opdrachtnemer mee aan het laten uitvoeren van een veiligheidsonderzoek (screening A of B) voor het in te zetten personeel. De kosten van het onderzoek zijn voor rekening van Opdrachtgever.  |
| <b>Calamiteitenservice</b> |   |
| 2.19                       | Opdrachtnemer dient bestellingen te kunnen leveren in geval van calamiteiten. Onder calamiteiten wordt onder meer verstaan: incidenten binnen- en buiten reguliere cateringwerktijden.  |
| 2.20                       | Calamiteitenservice bestaat onder andere uit: ontbijt, lunch of een warme maaltijd. Het ontbijt en de lunch betreft de aangeboden varianten in de banquetingmap. Voor een warme maaltijd geldt dat dit op basis van maatwerk zal gaan in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.   |
| 2.21                       | Opdrachtnemer dient: <ul style="list-style-type: none"> <li>• te beschikken over een calamiteitenplan waarin meldingswijze en procedures dienen te zijn uitgewerkt (dit calamiteitenplan dient na gunning ter beschikking gesteld te worden aan Opdrachtgever);</li> <li>• bij het meldpunt te beschikken over informatie over Opdrachtgever, zoals contactpersonen, veiligheidsregels, adresgegevens en overige relevante informatie;</li> <li>• de Opdrachtnemer dient voor de inzet van personeel bij calamiteiten ervoor zorg te dragen, dat dit geen invloed heeft op de voortgang van de reguliere activiteiten/werkzaamheden.</li> </ul> |
| 2.22                       | Bij calamiteiten dient Opdrachtnemer 24/7 telefonisch bereikbaar en beschikbaar te zijn. Opdrachtnemer draagt zorg voor een calamiteitenlijn, zodat zij altijd beschikbaar/oproepbaar is voor aanvullende dienstverlening (ook voor de weekenden en de avonden).  |

### 3. Financiële eisen, Leveranciersportaal & Facturatie

|     |  |
|-----|--|
| 3.1 | <p>Opdrachtnemer dient alle kosten<sup>1</sup> t.b.v. de exploitatie van de uitgiftepunten te verdisconteren in de prijzen. Voorbeelden hiervan zijn: kosten catering concept, kosten implementatie, aanpassing bestaande infrastructuur, kosten investeringen, kosten i.v.m. medewerking aan dieptereiniging, medewerking kantinescan en medewerking aan kwaliteitscontroles, kosten roomservice, kosten disposables, kosten reclame uitingen, kosten schoonmaakmiddelen en materialen, kosten MVO, kosten social return, kosten kassa's, kosten abonnement mobiele telefoon, kosten betalen pin/contactloos betalen, kosten VOG en kosten voor het slijpen van messen, overige exploitatiekosten. Deze voorbeelden betreffen geen limitatieve opsomming.</p> <p><sup>1</sup> Uitgezonderd:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- kosten voor nagelvaste investeringen ten behoeven van de nieuwe concepten (bouwtechnisch en vast van aard) worden door de Rijksoverheid zelf gedragen en zijn en blijven eigendom van de Rijksoverheid;</li><li>- kosten voor locatie specifiek inventaris ten behoeve van de nieuwe concepten (zoals bijvoorbeeld meubilair en standaard serviesgoed) worden door de Rijksoverheid zelf gedragen en zijn en blijven eigendom van de Rijksoverheid.</li></ul> |
| 3.2 | <p>Indien er door uitval, in verband met een technische storing aan koelkast en/of diepvriesinstallatie, derving ontstaat, kan Opdrachtnemer deze schade bij Opdrachtgever verhalen tegen de inkoopwaarde.</p>   |
| 3.3 | <p>Opdrachtnemer dient per maand aparte facturen aan te leveren voor:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Anneemsom per locatie (indien van toepassing)</li><li>2) Banqueting activiteiten per locatie</li><li>3) Banqueting activiteiten FMH per locatie</li><li>4) BHV catering per locatie</li><li>5) Warme dranken voorzieningen (<i>uitsluitend voor locatie Resident en Turfmarkt 244</i>)</li></ol> <p>Betaling op rekening met representatiepassen/VOR kaarten dient mogelijk te zijn. Facturatie vindt plaats via factuur 2 en 3.</p> <p>Indien gedurende de contractperiode Opdrachtgever wenst dat de factuurstromen wijzigen, dan werkt Opdrachtnemer hier zonder meerkosten aan mee.</p> <p>Bij factuur 2, 3 en 4 dient een duidelijke specificatie uit het FMIS opgenomen te worden die gelijk is aan de factuur. De specificatie uit het FMIS is leidend. Specificaties uit andere systemen worden niet betaalbaar gesteld.</p> <p>Op iedere factuur dient duidelijk aangegeven te zijn, welk btw percentage op welk gedeelte van de factuur van toepassing is.</p> <p>Tijdens de implementatiefase zal Opdrachtgever de volledige factuurinstructie bespreken met Opdrachtnemer.</p>  |

|      |   |
|------|---|
| 3.4  | <p>De offerte voor maatwerk is gespecificeerd en dient in ieder geval opgebouwd te zijn uit de volgende drie componenten:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ingrediëntkosten</li> <li>2. Personeelskosten: Het aantal in te zetten uren per functie maal het gehanteerde uurtarief. Opdrachtnemer hanteert voor de personeelsinzet vaste tarieven per functie per uur exclusief btw. De uurtarieven zijn gelijk aan de bij Inschrijving aangeboden tarieven voor het vaste personeel. Dit betreft het uurtarief voor: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cateringmedewerker/bediening</li> <li>• Cateringmanager</li> <li>• Kok</li> <li>• Gastheer/vrouw t.b.v. kamerservice</li> </ul> </li> <li>3. Overige kosten: huur van (hulp)middelen, materialen, etc. Dit dient duidelijk gespecificeerd te worden en niet weggeschreven te worden onder één kopje 'overige kosten'. De opgegeven prijzen dienen marktconform te zijn.</li> </ol> <p>Op iedere offerte dient duidelijk aangegeven te zijn, welk btw percentage op welk gedeelte van de offerte van toepassing is.</p> |
| 3.5  | <p>Opdrachtnemer voldoet aan de <a href="#">vereisten</a> van e-facturatie via het Leveranciersportaal of een geautomatiseerde koppeling met de DigiPoort (toekomstig E-procurementpoort) of het Peppol netwerk met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel.</p>  |
| 3.6  | <p>Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door Opdrachtnemer.</p>   |
| 3.7  | <p>De (definitieve) inkooporder wordt verstuurd vanuit het inkoopstelsel naar de Opdrachtnemer. Deze inkooporder geldt als opdrachtbevestiging tot levering van product door Opdrachtnemer.</p>   |
| 3.8  | <p>Opdrachtnemer vermeldt het inkoopordernummer als referentie op elke pakbon en factuur aan Opdrachtgever. Zonder dit inkoopordernummer kan Opdrachtgever de levering of de factuur weigeren.</p>  |
| 3.9  | <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan haar zijde. Op verzoek van Opdrachtgever kunnen wijzigingen in het implementatieplan en/of implementatie worden aangebracht die invloed hebben op het bestelproces. Hieronder valt in ieder geval het inzetten van extra expertise.</p>  |
| 3.10 | <p>Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe-/verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden.</p>  |
| 3.11 | <p>Opdrachtnemer maakt bij zijn Inschrijving een (1) contactpersoon bekend met wie de inregeling/oplevering van het bestel- en leveringsproces en het beheer daarvan na gunning geregeld wordt.</p>   |
| 3.12 | <p>Te maken kosten en gemaakte kosten voor het aansluiten en aangesloten houden op de door rijksdiensten gebruikte inkoopstelsels voor elektronische ondersteuning van het leveringsproces komen voor rekening van Inschrijver, en kunnen derhalve niet bij enige rijksdienst in rekening gebracht worden. Dit geldt eveneens voor kosten m.b.t. het doorvoeren van organisatie- en proceswijzigingen etc. die Inschrijver in zijn organisatie na gunning maakt.</p>  |
| 3.13 | <p>Opdrachtnemer kan na gunning op verschillende wijzen met Opdrachtgever communiceren. Dit kan via het Leveranciersportaal, DigiPoort of middels Peppol. Opdrachtnemer dient op een van bovengenoemde wijzen aangesloten te zijn om met Opdrachtgever te kunnen communiceren.</p>  |

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| 3.14                               | Opdrachtnemer dient bij gebruik van een elektronische koppeling op Digipoort /Peppol binnen de daarvoor geldende termijn (vier maanden) aangesloten te zijn en vóór de startdatum van de eerste bestelling met succes een acceptatietest te hebben afgerond. Indien blijkt dat Opdrachtnemer op de ingangsdatum van de Overeenkomst niet is aangesloten c.q. nog niet met succes de acceptatietest voor de elektronische koppeling via Digipoort/Peppol heeft afgerond, vindt communicatie via het Leveranciersportaal plaats. Niet aangesloten zijn op minimaal het Leveranciersportaal leidt tot het niet bestellen van producten/diensten bij betreffende Opdrachtnemer. |
| 3.15                               | Als gedurende de looptijd van de Overeenkomst (delen van) de rijksdienst voor de ondersteuning van het inkoopproces gebruik gaan maken van een ander systeem, verplicht Opdrachtnemer zich een correct werkende aansluiting op dit andere systeem te realiseren binnen een tussen partijen af te spreken termijn. Voor deze door Opdrachtnemer te realiseren aansluiting op dat systeem, kan Opdrachtnemer geen kosten in rekening brengen bij Opdrachtgever.   |
| <b>Indexering</b>                  |   |
| 3.16                               | De overeengekomen vaste staffels in de aanneemsom, de vaste verrekenprijzen voor de banqueting en de prijs van de lunchdeal zijn vast tot 1 juli van elk jaar. De tarieven en aanneemsommen kunnen vervolgens jaarlijks (voor het eerst op 1 juli 2024) geïndexeerd worden.   |
| 3.17                               | Indexering van de vaste staffels in de aanneemsom inclusief personele kosten en exploitatiekosten, de vaste verrekenprijzen voor de banqueting en de 'lunchdeal' geschiedt op basis van het CBS Indexcijfer <i>Consumentenprijzen Prijsindex, Groep 11120 Kantinediensten</i> .<br>Indexering van de uurtarieven voor personele inzet op afroep bij bijeenkomsten op basis van het CBS Indexcijfer CAO Lonen per uur, inclusief bijzondere beloning, bedrijfstak 55 Horeca.   |
| 3.18                               | Rekenmethode indexering:<br>$\frac{(\text{indexcijfer nieuwe jaar} - \text{indexcijfer oude jaar})}{\text{indexcijfer oude jaar}} \times 100\%$<br>Als nieuwe jaar wordt gehanteerd het meest recente volledige jaar waarvan het gemiddelde definitieve indexcijfer bekend is, als oude jaar wordt het jaar daarvoor genomen.   |
| 3.19                               | Een verzoek tot indexering dient minimaal 90 dagen voor 1 juli schriftelijk worden ingediend met onderbouwing bij de Contractmanager Categoriemanagement. Na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever, worden de nieuwe vaste aanneemsommen, vaste verrekentarieven en de prijs van de lunchdeal van kracht. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd. De indexcijfers staan op internet <a href="https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/">https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/</a>   |
| <b>4. Rapportage &amp; Overleg</b> |   |
| 4.1                                | Opdrachtnemer dient de rapportages voor Opdrachtgever beschikbaar te kunnen stellen via een realtime online dashboard. Indien Opdrachtnemer hierover nog niet beschikt dient dit uiterlijk binnen 3 maanden na de start van de overeenkomst gerealiseerd te zijn.   |

|                |  |
|----------------|--|
| 4.2            | <p><i>Maandrapportage (per maand inzichtelijk)</i><br/>Opdrachtnemer verstrekt maandelijks aan Opdrachtgever, binnen 3 weken na afloop van de maand, een rapportage gelijktijdig met de factuur. De rapportage sluit volledig aan op de factuur en bevat onderbouwd de volgende aspecten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Totale omzet per catering voorziening, bezoekersaantallen, gemiddelde besteding per persoon per dag (per locatie);</li> <li>• Geleverde banqueting inclusief specificatie van de bestellingen;</li> <li>• Op verzoek van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer de rapportage ook in Word- en/of Excel aanleveren.</li> </ul>  |
| 4.3            | <p><i>Kwartaalrapportage</i><br/>Opdrachtnemer dient de kwartaalrapportage uiterlijk de 4<sup>e</sup> week na afloop van ieder kwartaal te verstrekken aan Opdrachtgever. De rapportage bevat in ieder geval de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentage ziekteverzuim van de medewerkers in dagen per jaar;</li> <li>• Mutaties in het personeelsbestand;</li> <li>• Analyse van klachten en de wijze van afhandeling;</li> <li>• Rapportages van kwaliteitsaudits op locatie van Opdrachtgever (voor zo ver beschikbaar);</li> <li>• Status en resultaten van initiatieven m.b.t. MVI (duurzaamheid en inzet medewerkers t.b.v. social return);</li> <li>• Overzicht resultaten, conclusies en voortgang KPI's en verbeteracties.</li> </ul>                             |
| 4.4            | Opdrachtnemer dient medewerking te verlenen aan door Opdrachtgever gevraagde informatievoorziening in het kader van de Werkkostenregeling.   |
| <b>Overleg</b> |  |
| 4.5            | <p><i>Operationeel overleg</i><br/>Het operationeel overleg over de dagelijkse gang van zaken tussen cateringmanager van Opdrachtnemer en de contactpersoon van de Opdrachtgever van de desbetreffende locatie wordt ingericht al naar gelang de behoefte van beide partijen, echter minimaal één keer per maand waarbij de maandrapportage uitgangspunt is.</p>   |
| 4.6            | <p><i>Tactisch overleg</i><br/>Tenminste vier keer per jaar, wordt een overleg tussen vertegenwoordigers van Opdrachtgever en Opdrachtnemer georganiseerd. Tijdens het overleg komen de volgende onderwerpen aan de orde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voortgang op de duurzaamheidsambities;</li> <li>• Prestaties (resultaten) KPI's; <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Gemiddelde besteding (t.o.v. voorgaande jaren)</li> <li>○ Capture rate (% gebruikers van de cateringvoorzieningen)</li> <li>○ Klanttevredenheid (dienstverlening wordt gewaardeerd boven het cijfer 7)</li> </ul> </li> <li>• Managementrapportages;</li> <li>• Administratie/facturering;</li> <li>• Toekomstige ontwikkelingen m.b.t. locaties en pandbewoners;</li> <li>• Kwaliteitsmetingen.</li> </ul> |

|   |   |
|---|---|
| 4.7   | <p><b>Strategisch Overleg</b></p> <p>Eén keer per jaar vindt strategisch overleg plaats tussen de Categoriemanager en Contractmanager Catering Rijk, vertegenwoordigers van de Opdrachtgever en vertegenwoordigers van Opdrachtnemer (Directievertegenwoordiging en Operationeel manager)</p> <p>Onderwerpen van gesprek zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bevindingen KPI's (uit tactisch overleg) en bepalen nieuwe ambities;</li> <li>• Voortgang op de duurzaamheidsambities;</li> <li>• Maatschappelijk Verantwoord Inkopen, waaronder MVI-criteria;</li> <li>• Gasttevredenheid;</li> <li>• Code verantwoord marktgedrag (incl. personeelsbeleid);</li> <li>• Innovaties (minimaal 2 voorstellen voor vernieuwingen, ontwikkelingen, per jaar);</li> <li>• Managementrapportage.</li> </ul> <p>De voortgang van de communicatie over circulaire econeutrale catering wordt gedurende de contractperiode besproken tijdens het reguliere strategisch overleg. Opdrachtnemer voert het in het kader van het gunningscriterium aangeleverde communicatieplan uit gedurende de looptijd van het contract.</p> <p>De Contractmanager van de categorie neemt het initiatief tot dit overleg en stelt de agenda in overleg met Opdrachtnemer en Opdrachtgever op.</p> |
| 4.8   | <p>Van het Operationeel, Tactisch en Strategisch overleg wordt door Opdrachtnemer een gespreksverslag en een actiepuntenlijst opgesteld, dat binnen 2 weken na het overleg aan de contactpersoon van Opdrachtgever ter accordering wordt aangeboden.</p>  |
| <b>Kwaliteitsborging en Klachtenprocedure</b> |   |
| 4.9   | <p>Opdrachtnemer dient over een kwaliteitscertificaat ISO 9001 of gelijkwaardig te beschikken. Het ISO-certificaat dient afgegeven te zijn door een certificerende instantie die is geaccrediteerd door de Raad van Accreditatie (<a href="https://www.rva.nl/geaccrediteerde-organisaties/alle-geaccrediteerden">zie <u>https://www.rva.nl/geaccrediteerde-organisaties/alle-geaccrediteerden</u></a>).</p>  |
| 4.10  | <p>Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, door een onafhankelijke derde partij, eigen audits uit te laten voeren zoals hieronder omschreven. De Opdrachtnemer conformeert zich aan de resultaten van deze eigen audits.</p>  |
| 4.11  | <p>In het geval van een onvoldoende resultaat dient Opdrachtnemer binnen 7 dagen de werkzaamheden weer op orde te hebben. Hierna zal opnieuw een audit plaatsvinden. Alle hercontroles en het herstellen van de geconstateerde auditbevindingen die voortvloeien uit onvoldoende resultaten komen voor rekening van Opdrachtnemer.</p>  |
| 4.12  | <p>Indien bij een controle door de Nederlandse Voedsel en Waren Autoriteit of andere inspectie onregelmatigheden worden geconstateerd binnen de invloedssfeer van Opdrachtnemer, en een boete wordt opgelegd, wordt deze doorberekend aan Opdrachtnemer.</p>  |
| 4.13  | <p>Opdrachtgever voert zelf de klanttevredenheidsonderzoeken uit. Meer klanttevredenheidsonderzoeken leiden tot overvraging van de medewerkers van Opdrachtgever. Opdrachtnemer voert zelf daarom geen grote klanttevredenheidsonderzoeken uit. Als Opdrachtnemer een klanttevredenheidsonderzoek of een kort cyclische meting wil uitvoeren moet dit altijd in overleg met Opdrachtgever.</p>  |
| 4.14  | <p>Opdrachtnemer dient een deugdelijke klachtenprocedure te hebben; Opdrachtnemer dient klachten te registreren en periodiek een analyse te maken van de soort klachten. In deze analyse dient tevens de afhandeling van de klachten te zijn opgenomen. Deze analyse dient onderdeel uit te maken van de managementrapportage.</p>  |

| <b>Implementatie</b> |   |
|----------------------|---|
| 4.15                 | <p>Uiterlijk 4 weken na definitieve gunning dient Opdrachtnemer het implementatieplan aan te leveren. Dit plan beschrijft het totaal aan activiteiten dat uitgevoerd dient te worden. Dit plan moet SMART zijn uitgewerkt en moet minimaal de volgend onderwerpen bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Doel, resultaten, scope, randvoorwaarden, risicoanalyse;</li> <li>• Fasering in 3 fases (ontwerp-, uitvoering- en nazorgfase);</li> <li>• Aanpak, mijlpalenplanning en activiteitenplan;</li> <li>• Hoe de zorgvuldige overname /overgang van personeel is geregeld en geborgd;</li> <li>• Hoe het plan van aanpak t.a.v. de duurzaamheidsambities van FMH wordt geïmplementeerd;</li> <li>• Communicatie en informatieplan (hoe gaat men communiceren over de veranderingen);</li> <li>• Hoe wordt omgegaan met de toelieferingen van materialen en middelen, opdat deze worden geleverd alvorens de werkzaamheden starten;</li> <li>• Facturatie via het Leveranciersportaal. De wijze van aansluiting en het testen van het gehele proces (incl. testfacturen);</li> <li>• Nazorgplan;</li> <li>• Evaluatie wijze (tijdens en na implementatie).</li> </ul> |
| 4.16                 | Opdrachtnemer zorgt voor een vast contactpersoon per locatie gedurende de gehele opstartfase.   |
| 4.17                 | Opdrachtnemer zorgt voor evaluatiemomenten tijdens de opstartfase.  |
| 4.18                 | Alle kosten voor implementatie en opstart dienen te zijn verdisconteerd in de Inschrijfprijs. Er kunnen geen separate kosten voor deze werkzaamheden in rekening worden gebracht.   |
| <b>5. Personeel</b>  |   |
| 5.1                  | <p>Al het ingezette personeel door Opdrachtnemer dient te beschikken over een geldige verklaring omtrent het gedrag (VOG). De VOG dient afgegeven te zijn voor de betreffende functie en daarbij horende werkzaamheden (taakomschrijving) en mag niet ouder zijn dan zes (6) maanden voor de datum van tewerkstelling bij Opdrachtgever. Een VOG is geldig zolang het contract van de opdracht nemende partij loopt.</p> <p>De kosten voor het aanvragen van de VOG gedurende de looptijd van de Overeenkomst zijn voor rekening van Opdrachtnemer.</p> <p>Na gunning dient Opdrachtnemer uiterlijk 3 weken voor aanvang van de Overeenkomst van alle medewerkers de namen van de bij Opdrachtgever in te zetten medewerkers te overleggen.</p>   |
| 5.2                  | Elke medewerker dient de standaard integriteitsverklaring/geheimhoudingsverklaring van Opdrachtgever te ondertekenen.   |
| 5.3                  | Op verzoek van Opdrachtgever moet Opdrachtnemer binnen 2 werkdagen een originele VOG en integriteitsverklaring/ geheimhoudingsverklaring van een medewerker kunnen tonen.   |
| 5.4                  | Opdrachtnemer verzorgt de Dienstverlening zoveel mogelijk met dezelfde medewerkers. Personeelwisselingen worden tot een minimum beperkt en in goed overleg doorgevoerd. Alle (meer)kosten die verband houden met vervanging van in te zetten medewerkers van Opdrachtnemer zijn voor rekening van Opdrachtnemer.  |

## 6. MVI Eisen

6.1

### **Verpakkingen en verplichte toelichting op verpakkingskeuze volgens Essentiële Eisen**

Opdrachtnemer streeft naar zo min mogelijk gebruik van verpakkingsmaterialen, omverpakkingen en disposables en gebruikt daar waar noodzakelijk biologisch afbreekbare verpakking of herbruikbare verpakkingen.

De Inschrijver dient een toelichting te geven op de verpakkingskeuze, waarbij hij aansluit bij de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen. In de toelichting wordt ingegaan op:

1. de onderbouwing voor de verpakkingskeuze;
2. de wijze waarop u toetst of uw keuze voor verpakkingen de meest optimale is vanuit milieu oogpunt, bijvoorbeeld met behulp van de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 of een eigen beoordelingskader;
3. welke maatregelen zijn uitgevoerd en nog zullen worden genomen, om de het volume en gewicht van de verpakking zo klein mogelijk te laten zijn en daarbij wel aan de functionele eisen op gebied van veiligheid, hygiëne en aanvaardbaarheid voor het verpakte product te blijven voldoen.

#### *Mogelijke bewijsmiddelen*

- Bewijsstuk waaruit blijkt dat de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 zijn toegepast door Inschrijver en/of zijn toeleverancier. Daarmee sluit de keuze voor verpakkingen in elk geval aan bij de Essentiële Eisen.
- Document waaruit blijkt dat een passend ander/eigen beoordelingskader is toegepast.
- Of gelijkwaardig.

Gedurende de looptijd van de overeenkomst dient door Opdrachtnemer uitvoering gegeven te worden aan de ambities van Opdrachtgever (zie Bijlage 19).

De invulling en realisatie wordt opgenomen in een KPI en per kwartaal via een realtime dashboard gemonitord, waarbij minimaal uitgegaan wordt dat in 2027 het aangeboden cateringassortiment vrij van plastic verpakkingsmaterialen is. De Opdrachtnemer zegt toe medewerking te verlenen aan het toekomstige afvalwerkingsplan van Opdrachtgever.

|     |  |
|-----|--|
| 6.2 | <p><b>Social return</b><br/>Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van minimaal 5% social return op de ureninzet.</p> <p>Opdrachtnemer dient als onderdeel van de inschrijving (zie Gunningscriteria G.2.b) een plan van aanpak in waarin wordt beschreven op welke manier invulling wordt gegeven aan deze eis gedurende de contractperiode. De invulling dient een relatie te hebben met de opdracht, maar hoeft niet in alle gevallen op locaties van de Opdrachtnemer te geschieden. In het plan van aanpak moet ook worden beschreven op welke wijze voorkomen wordt dat er verdringing van personeel plaatsvindt door medewerkers uit de doelgroep social return.</p> <p>De invulling van social return dient in het plan van aanpak te worden onderbouwd op basis van de volgende aspecten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• totaal aantal in te zetten SR medewerkers (persoon, geen naam i.v.m. AVG);</li> <li>• periode van inzet SR medewerkers;</li> <li>• indicatie in te zetten medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.);</li> <li>• wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.);</li> <li>• over het contract te halen waarde van de ureninzet.</li> </ul> <p>Onder social return vallen de hieronder genoemde doelgroepen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Participatiewet gerechtigden (voorheen: WWB, Wsw en Wajong)</li> <li>b) Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn.</li> <li>c) Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden.</li> <li>d) Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden.</li> <li>e) Wet Arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden.</li> <li>f) Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden.</li> <li>g) De Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden.</li> <li>h) Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers).</li> <li>i) Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties.</li> <li>j) Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL-opleidingen, VSO en/of praktijkscholen.</li> <li>k) Statushouders</li> </ol> <p>Gedurende de looptijd van de overeenkomst dient door Opdrachtnemer uitvoering gegeven te worden aan de ambities van Opdrachtgever (zie Bijlage 19).</p> |
| 6.3 | <p><b>Standaardmenu banqueting map</b><br/>De Inschrijver dient te beschrijven wat hij in het standaardmenu voor vergaderlunches (banqueting map) zal serveren. Het standaardmenu bij de start van de overeenkomst mag alleen vegetarische en veganistische (100% plantaardige) opties bevatten. Niet vegan/vega opties moeten op verzoek door Inschrijver worden aangeboden.</p> <p>Gedurende de looptijd van de overeenkomst dient door Opdrachtnemer uitvoering gegeven te worden aan de ambities van Opdrachtgever (zie Bijlage 19).</p> <p><i>Mogelijke bewijsmiddelen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• banqueting map;</li> <li>• of gelijkwaardig.</li> </ul>   |

|     |  |
|-----|--|
| 6.4 | <p><b>Plantaardige producten</b></p> <p>Van alle plantaardige producten in het assortiment, waarvan het land van oorsprong buiten Europa (alle EU-lidstaten) en de bij de EVA (Europese Vrijhandelsassociatie) aangesloten landen ligt, bestaat minimaal 50% uit producten die zijn voorzien van een topkeurmerk dat goed scoort op milieueisen, of een gelijkwaardig keurmerk.</p> <p>Topkeurmerken die goed scoren op milieueisen zijn te vinden op de site over topkeurmerken.</p> <p>Met het assortiment wordt het gehele portfolio aan te consumeren producten bedoeld dat wordt ingekocht ten behoeve van de opdracht. Van dit criterium zijn uitgezonderd: peulvruchten, frisdranken, bier en wijn (zie hiervoor het betreffende gunningscriterium). Met land van oorsprong wordt bedoeld: het land waar het plantaardige product wordt geteeld/geproduceerd, niet het land waar dit product vervolgens wordt verwerkt en/of verpakt.</p> <p><i>Mogelijke bewijsmiddelen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Topkeurmerken die goed scoren op milieueisen, of een gelijkwaardig keurmerk.</li> <li>• Of gelijkwaardig.</li> </ul> <p><i>Bijbehorende contractbepaling</i></p> <p>De Opdrachtnemer rapporteert periodiek het percentage producten die zijn voorzien van een topkeurmerk dat goed scoort op milieu en/of dierenwelzijn, of een gelijkwaardig keurmerk hebben. Topkeurmerken die goed scoren op milieu en dierenwelzijn zijn te vinden op de site over topkeurmerken.</p> <p>Hierbij is een uitsplitsing gemaakt naar de volgende producten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• enkelvoudige dierlijke producten: vleesproducten, visproducten, eieren;</li> <li>• plantaardige producten van buiten Europa;</li> <li>• overige dierlijke producten (vleesproducten, visproducten, (producten met) eieren, niet corresponderend met een eis).</li> </ul> <p>Gedurende de looptijd van de overeenkomst dient door Opdrachtnemer uitvoering gegeven te worden aan de ambities van Opdrachtgever (zie Bijlage 19).</p> |
| 6.5 | <p><b>True pricing</b></p> <p>Voor koffie geldt dat de producerende koffieboer te allen tijde minimaal de prijs per pound 'Fairtrade' plus premium ontvangt.</p> <p>Als startpunt voor de Inschrijving geldt de huidige minimumprijs 'Fairtrade FOB' van \$ 1,40 per pound plus \$ 0,20 premie.</p>  |

6.6

### **Enkelvoudige dierlijke producten**

Minimaal 50% van de enkelvoudige dierlijke producten in het assortiment bestaat uit producten die zijn voorzien van een topkeurmerk dat goed scoort op milieu en dierenwelzijn, of een gelijkwaardig keurmerk. Topkeurmerken die goed scoren op milieu en dierenwelzijn zijn te vinden op de site over topkeurmerken.

De Inschrijver conformeert zich aan een groei-model waarbij wordt gewerkt aan het verhogen van het percentage van 50 naar 100% in 4 jaar. Met het assortiment wordt het gehele portfolio aan te consumeren producten bedoeld dat wordt ingekocht ten behoeve van de opdracht. Het percentage wordt steeds per jaar, gerekend vanaf aanvang opdracht, genomen over het inkoopvolume (gemeten in euro's) van dat jaar. Onder inkoopvolume wordt verstaan: de ten behoeve van de opdracht ingekochte ingrediënten vermenigvuldigd met de inkoopprijs daarvan (dit is de prijs exclusief btw maar inclusief eventuele kortingen).

Bij enkelvoudige dierlijke producten gaat het om vlees, vis, zuivel en eieren.

Let op dat er ook topkeurmerken zijn die alleen geldig zijn voor dierenwelzijn. In dat geval dient aanvullend bewijs te worden geleverd, dat ook wordt voldaan aan milieueisen op het niveau van een topkeurmerk. Dit kan bijvoorbeeld met een topkeurmerk dat wel milieueisen bevat, of een gelijkwaardig certificeringssysteem.

Voor bepaalde productgroepen zijn er naast de topkeurmerken specifieke certificerings-/informatiesystemen, die als gelijkwaardig worden beschouwd en waarmee de Inschrijver kan aantonen aan dit criterium te voldoen. Dit zijn:

- Vis: groene score op de VISwijzer;
- Varkensvlees: Schema varken van morgen.

#### *Mogelijke bewijsmiddelen*

- Topkeurmerken die goed scoren op milieu- én dierenwelzijnseisen of gelijkwaardig.
- Specifieke certificerings-/informatiesystemen, voor:
  - Vis: groene score op de VISwijzer;
  - Varkensvlees: Schema varken van morgen;
- Een verklaring waarin de Inschrijver zich conformeert aan een groei-model waarbij hij werkt aan het verhogen van het percentage van 50% naar 100% in 4 jaar en waarin de Inschrijver aangeeft hoe hij dit groei-model gaat vormgeven en de 100% gaat realiseren.
- Of gelijkwaardig.

#### *Bijbehorende contractbepaling*

De Opdrachtnemer rapporteert periodiek het percentage producten die zijn voorzien van een [topkeurmerk](#) dat goed scoort op milieu en/of dierenwelzijn, of een gelijkwaardig keurmerk hebben. Topkeurmerken die goed scoren op milieu en dierenwelzijn zijn te vinden op de site over topkeurmerken [meer informatie over topkeurmerken](#).

Hierbij is een uitsplitsing gemaakt naar de volgende producten:

- enkelvoudige dierlijke producten: vleesproducten, visproducten, eieren;
- plantaardige producten van buiten Europa;
- overige dierlijke producten (vleesproducten, visproducten, (producten met) eieren, niet corresponderend met een eis).

Gedurende de looptijd van de overeenkomst dient door Opdrachtnemer uitvoering gegeven te worden aan de ambities van Opdrachtgever (zie Bijlage 19).

6.7

### **Internationale Sociale Voorwaarden (ISV)**

De Internationale Sociale Voorwaarden (ISV) dragen bij aan het uitbannen van sociale misstanden in de inkoopketen, zoals kinderarbeid, hongerlonen en onmenselijke werkomstandigheden. Via een proces van *due diligence* richten de ISV zich op het bevorderen van het naleven van de internationale arbeidsnormen en mensenrechten in de productieketens van Rijksleveranciers.

Middels het inschrijven op onderhavige aanbesteding committeert Inschrijver zich aan het naleven van de ISV, zoals uitgewerkt in Bijlage 10.

Oprachtnemer dient in dit kader een due diligence-proces uit te voeren conform het onderstaande:

#### **1. Risicoanalyse productieketen**

Uiterlijk 3 maanden na definitieve gunning van de opdracht wordt een risicoanalyse door de Oprachtnemer aangeleverd daarbij gebruik makend van de vragen in de handreiking. Daarbij wordt per contractjaar 1 product doorgelicht.

#### **2. Plan van aanpak mitigeren risico's**

Uiterlijk 6 maanden na definitieve gunning van de opdracht wordt een plan van aanpak door de Oprachtnemer verstrekt om de risico's die in de risicoanalyse zijn vermeld te mitigeren. Daarbij wordt gebruik gemaakt van de vragen in de handreiking.

Indien de Oprachtnemer aangesloten is bij een [IMVO-sectorconvenant](#), kan dit worden gezien als een actie om de risico's in zijn keten te verkleinen. De Oprachtnemer kan hier melding van maken in het plan van aanpak. Ook wanneer Oprachtnemer is aangesloten bij een keteninitiatief kan dit in het plan van aanpak gemeld worden. Het betekent echter niet dat de Oprachtnemer daarmee aan al zijn due diligence verplichtingen voldoet. Oprachtnemer dient te controleren of het keteninitiatief alle risico's afdekt. Wanneer geconstateerd wordt dat dit niet het geval is, zal de Oprachtnemer in zijn plan van aanpak moeten uitwerken welke inspanningen ten aanzien van de (overgebleven) risico's geleverd gaan worden om deze te mitigeren.

#### **3. Jaarlijkse rapportage**

Gedurende de contractperiode rapporteert de Oprachtnemer jaarlijks ten opzichte van de ingangsdatum van de overeenkomst (of in geval van een korter lopende overeenkomst: bij de afronding daarvan) over zijn inzet ten aanzien van het naleven van de ISV. Hieruit moet blijken dat de Oprachtnemer een 'redelijke inspanning' heeft geleverd om de ISV na te leven. De rapportage moet tevens gelijktijdig openbaar worden gemaakt, al dan niet als onderdeel van een rapportage die een breder deel van de activiteiten van de Oprachtnemer betreft, zoals een (duurzaamheids)jaarverslag. Openbaarmaking kan worden bereikt door plaatsing op de website van de Oprachtnemer. Bij de opzet van de rapportage wordt gebruik gemaakt van de handreiking.

De rapportage is vormvrij, maar moet voor de bruikbaarheid ervan in het Nederlands- of Engels opgesteld zijn.

Bij de invulling van deze verplichtingen dient Oprachtnemer uit te gaan van:

- de handreiking due diligence voor bedrijven, zoals raadpleegbaar via de [handreiking due-diligence voor bedrijven](#)

Oprachtnemer kan daarnaast ook gebruik maken van onderstaande informatie en handreikingen:

- [PIANOO website over internationale sociale voorwaarden](#);
- [OESO due diligence handreiking voor maatschappelijk verantwoord ondernemen](#);
- [RBA Practical Guide](#).

|     |   |
|-----|---|
| 6.8 | <p><b>Richtlijn Eetomgevingen</b><br/>De Inschrijver heeft schriftelijk in beleid vastgelegd dat hij zorgt voor een gezond aanbod en een gezonde presentatie in eetgelegenheden volgens het Overheidsniveau Gezonde Catering aan de hand van de Richtlijn Eetomgevingen van het Voedingscentrum. Dit geldt voor zowel het restaurant als bij banqueting (vergaderlunches).</p> <p><b>Aanbod:</b> Het aanbod in het restaurant en de banqueting voldoet aan het Overheidsniveau Gezonde Catering aan de hand van de Richtlijn Eetomgevingen<sup>1</sup>. De Richtlijn Eetomgevingen heeft zes productcategorieën: dranken, snacks, belegde broodjes, losse broodsoorten, los beleg, gerechten. Elke productcategorie moet afzonderlijk bestaan uit minimaal 60% gezondere keuzes. Gezondere keuzes zijn producten uit de Schijf van Vijf en dagkeuzes.<sup>2</sup></p> <p>In een gezondere eetomgeving bied je water, en groente en fruit aan.</p> <p><b>Presentatie- en verkoopstechnieken:</b> De eetgelegenheid past de volgende presentatie- en verkoopstechnieken toe volgens Overheidsniveau Gezonde Catering aan de hand van de Richtlijn Eetomgevingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• op (vrijwel) alle opvallende plaatsen staan alleen gezondere keuzes</li> <li>• groente en fruit bieden we aan op een manier dat ze makkelijk te eten zijn</li> <li>• (in de wachtrij) bij de kassa/ bar staan alleen gezondere keuzes of bieden we geen eten en drinken aan</li> <li>• afbeeldingen, reclamematerialen, merknamen en logo's vooral van Schijf van Vijf producten</li> </ul> <p>De Inschrijver levert een plan van aanpak ten aanzien van presentatie- en verkoopstechnieken van de eetgelegenheid. Dit plan van aanpak toont aan dat de bovengenoemde presentatie- en verkoopstechnieken volgens Overheidsniveau Gezonde Catering herkenbaar zijn verwerkt in de eetgelegenheid.</p> <p>Cateraars kunnen Veneca en het Voedingscentrum om advies vragen bij het gezonder maken van het aanbod en de presentatie- en verkoopstechnieken<sup>3</sup>.</p> <p>Voetnoten:<br/><sup>1</sup>Zie voor meer informatie over het Overheidsniveau Gezonde Catering aan de hand van de Richtlijn Eetomgevingen op de <a href="#">website van het voedingscentrum</a>.<br/><sup>2</sup> Meer informatie over de <a href="#">Richtlijnen Schijf van Vijf</a> en <a href="#">gezondere keuzes</a> is te vinden op de website van het Voedingscentrum.<br/><sup>3</sup> <a href="#">Adviseurs Eetomgevingen van het Voedingscentrum</a> staan klaar om cateraars te begeleiden.</p> <p><i>Mogelijke bewijsmiddelen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het plan van aanpak ten aanzien van presentatie- en verkoopstechnieken inclusief valide toetsing van het aanbod en de presentatie volgens Overheidsniveau Gezonde Catering aan de hand van de Richtlijn Eetomgevingen in de eetgelegenheid. Een cateraar kiest zelf voor een methode waarmee zij aantoont in elke productcategorie minimaal 60% gezondere keuzes te presenteren.</li> <li>• Of gelijkwaardig.</li> </ul> <p><i>Bijbehorende contractbepaling</i><br/>Gedurende de looptijd van de overeenkomst dient door Opdrachtnemer uitvoering gegeven te worden aan de ambities van Opdrachtgever (zie Bijlage 19).</p> |
| 6.9 | <p><b>Exploitatie en verbeterplan</b><br/>De Opdrachtnemer voert het in het kader van het gunningscriterium aangeleverde exploitatie- en verbeterplan uit gedurende de looptijd van het contract.</p>   |

|      |   |
|------|---|
| 6.10 | <p><b>Klimaatdoelstelling – vermindering CO<sub>2</sub>-uitstoot</b></p> <p>Opdrachtgever stimuleert alle Opdrachtnemers om concreet invulling te geven aan klimaat neutrale dienstverlening voor de cateringvoorzieningen met als ambitie per 2027 en als eis per 2030. Middels subgunningscriterium circulaire econeutrale catering van het Beschrijvend document geeft Opdrachtnemer hier invulling aan. De invulling en realisatie wordt opgenomen in een KPI en per kwartaal via een realtime dashboard gemonitord, waarbij uitgegaan wordt van een CO<sub>2</sub>-reductie in 2027 met minimaal 75% ten opzichte van de 0-meting die in 2019 is uitgevoerd, waarbij Opdrachtgever het beperken van de CO<sub>2</sub>-uitstoot stimuleert en het terugdringen van de CO<sub>2</sub>-uitstoot noodzakelijk acht.</p>  |
| 6.11 | <p><b>Koffie, thee en cacao</b></p> <p>Koffie, thee en cacao voldoen aantoonbaar aan milieu-, en ontbossingsvrije eisen volgens de criteria van Fair Trade, Rainforest Alliance, of een gelijkwaardig keurmerk.</p>   |
| 6.12 | <p><b>Palmolie en Soja</b></p> <p>Voor (samengestelde) producten voor directe consumptie en ingrediënten (geproduceerd) met palmolie en/of soja in het assortiment geldt dat ze voldoen aan milieu-, sociale- en ontbossingsvrije eisen volgens één van onderstaande keurmerken, of een gelijkwaardig keurmerk:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Duurzame palmolie: gecertificeerde RSPO;</li> <li>• Duurzame soja: RTRS.</li> </ul> <p>Met het assortiment wordt het gehele portfolio aan te consumeren producten bedoeld dat wordt ingekocht ten behoeve van de opdracht.</p> <p><i>Mogelijke bewijsmiddelen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Duurzame palmolie: gecertificeerde RSPO of gelijkwaardig;</li> <li>• Duurzame soja: RTRS of gelijkwaardig.</li> </ul>   |
| 6.13 | <p><b>Meting en rapportage voedselverspilling</b></p> <p>De ambitie van Opdrachtgever is dat het restaurant in 2030 geen restafval meer produceert door hergebruik van overgebleven reststromen. Opdrachtgever stimuleert Opdrachtnemer om concreet invulling te geven aan vermijdbare voedselverspilling met als ambitie in 2027 een reductie met minimaal 75% ten opzichte van de 0-meting die in 2023 uitgevoerd dient te worden.</p> <p>De Opdrachtnemer beschikt over schriftelijke procedures waarin de door hem toegepaste beste praktijken voor het voorkomen van voedselverspilling worden beschreven. Daarnaast meet de Opdrachtnemer alle voedselverspilling en rapporteert hierover periodiek aan de Opdrachtgever, uitgedrukt in kilogram verspild voedsel dat voor menselijke consumptie was bedoeld, en reduceert de verspilling maximaal middels een jaarlijks verbeterplan.</p> <p>Er is sprake van voedselverspilling, als voedsel dat voor menselijke consumptie bedoeld is, hier niet voor wordt gebruikt, waarbij voor de kwantificering van verspilling in kilogrammen rekening wordt gehouden met de mate van hoogwaardige verwaarding volgens de ladder van Moerman.</p> <p><i>Bijbehorende contractbepaling</i></p> <p>De Opdrachtnemer meet alle voedselverspilling en rapporteert hierover periodiek aan de Opdrachtgever.</p> |
| 6.14 | <p><b>Emissieklasse 5</b></p> <p>Voor het vervoer van de goederen naar de locatie van de inkopende organisatie dient binnen Nederland gebruik te worden gemaakt van voertuigen die ten minste aan emissieklasse 5 voldoen.</p>  |

|      |  |
|------|--|
| 6.15 | <b>Partnerschap</b><br>Opdrachtnemer neemt periodiek deel met gelinieerde facilitaire ketenpartners aan overleggen om samenwerking in de keten te stimuleren. De overleggen worden geïnitieerd door Opdrachtgever. |
|------|--|

## Aanvullende eisen warme dranken voorzieningen (in eerste instantie t.b.v. De Resident en de Turfmarkt 244)

| A.   | Algemene Eisen  |
|------|---|
| A.1  | <p>In de bij Inschrijving afgegeven prijs voor het verzorgen van de warme dranken voorzieningen zijn minimaal de volgende kostencomponenten verdisconteerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- het leveren en gebruiksklaar installeren van warme dranken voorzieningen (inclusief waterslot met terugslagklep);</li> <li>- het (dagelijks) verzorgen (reiniging en vullen) van de warme dranken voorzieningen;</li> <li>- Opdrachtnemer is verplicht om verpakkingsmateriaal retour te nemen en is verantwoordelijk voor het gescheiden inzamelen en verwerken van verpakkingsmaterialen en reststoffen. Zie ook eis 1.26 en 1.27.</li> <li>- het uitvoeren van preventief en correctief technisch onderhoud;</li> <li>- het oplossen van technische storingen;</li> <li>- het, indien noodzakelijk, leveren van onderkasten met lade en vakindeling;</li> <li>- het leveren van alle benodigde (losse) ingrediënten en herbruikbare bekertjes ten behoeve van de warme dranken voorzieningen;</li> <li>- voorzieningen voor het presenteren/aanbieden en opslaan van losse ingrediënten en eventueel bekertjes bij de warme drankenuitgifte;</li> <li>- het in incidentele gevallen terugnemen en/of in (tijdelijke) opslag nemen van warme dranken voorzieningen op verzoek van Opdrachtgever;</li> <li>- het verplaatsen van warme dranken voorzieningen op verzoek van Opdrachtgever;</li> <li>- alle voor Levering en Dienstverlening benodigde hulpmiddelen en materialen;</li> <li>- coördinatie en aansturing;</li> <li>- het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken en kwaliteitsaudits en het meewerken aan kwaliteitsaudits door derden en het verzorgen van managementrapportages.</li> </ul> |
| A.2  | <p>Het aanbieden van warme dranken voorzieningen mag ook d.m.v. de inzet van gereviseerde koffieapparatuur, mits deze koffieapparatuur er netjes en verzorgd uitziet (representatief, geen gebruiksschade) en in zeer goede staat is. Uiteraard dient ook aan alle overige eisen uit dit Programma van Eisen te worden voldaan.</p>   |
| A.3  | <p>Opdrachtgever zal zorgdragen voor de nodige stroom- en wateraansluitingen voor de warme dranken voorzieningen. Op de locaties van Opdrachtgever zijn uitsluitend standaard 220v/230v aansluitingen beschikbaar. Jaarlijks wordt er een noodstroom test uitgevoerd door Opdrachtnemer waarvoor volledige medewerking verleent dient te worden door Opdrachtnemer.</p>   |
| A.4  | <p>De gemeente Den Haag heeft zich tot doel gesteld dat de binnenstad in 2025 emissievrij is. Hiervoor is de Haagse (Logistieke) hub opgericht. De hub is een centraal distributiepunt waar (bijvoorbeeld) facilitaire goederen worden verzameld, gebundeld en met duurzaam vervoer geleverd richting de binnenstad. De volgende productstromen zijn hierop van toepassing: bevoorrading warme dranken voorzieningen, afvoer koffiedik en afvoer verpakkingsmaterialen.</p>   |
| WW.  | Warme dranken voorzieningen & Waterbars   |
| WW.1 | <p>Bij de warme dranken voorzieningen is minimaal het volgende assortiment verkrijgbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- koffie, espresso en cappuccino;</li> <li>- melk en suiker t.b.v. koffie en espresso en alleen suiker t.b.v. cappuccino;</li> <li>- losse suiker en zoetjes;</li> <li>- herbruikbare bekertjes.</li> </ul> <p>Bij de waterbars is minimaal het volgende assortiment verkrijgbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- heet water;</li> <li>- koud water plat en bruis (gefilterd);</li> <li>- thee minimaal 5 soorten losse thee en verse gember- en muntthee;</li> <li>- cacao;</li> <li>- cafeïnevrije koffie;</li> <li>- melk en suiker t.b.v. cafeïnevrije koffie en thee;</li> <li>- losse suiker en zoetjes;</li> <li>- drinkbouillon (meerdere smaken);</li> <li>- herbruikbare bekertjes.</li> </ul> <p>Het ontstaan van afval dient zoveel mogelijk beperkt of voorkomen te worden. Opdrachtgever wil daarnaast het restafval beperken ten gunste van afvalstromen die voor compostering en of hergebruik/recycling geschikt zijn. Zie ook eis 1.26.</p>   |

|            |  |
|------------|--|
| WW.2       | Opdrachtnemer is verplicht conform wet- en regelgeving om de warme dranken voorzieningen te voorzien van allergenen informatie.  |
| WW.3       | <p>Het energiegebruik van de warme dranken voorzieningen, indien gebruik gemaakt wordt van automaten, overschrijdt de volgende grenswaarden, gemeten volgens protocol EVA EMP 3.1B of de onderliggende DIN 18873-2, niet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 'OCS' (Office Coffee Solution): &lt; 190 wh/L</li> <li>• 'table top machines': &lt; 190 wh/L</li> <li>• 'free Standing machines': &lt; 140 wh/L</li> </ul> <p>De machines worden gedefinieerd op basis van doorvoer/capaciteit, volgens de volgende waarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 'OCS' (Office Coffee Solution): 5l/24h</li> <li>• 'table top machines': 15l/24h</li> <li>• 'free Standing machines': 30l/24h</li> </ul> |
| WW.4       | De verlichting, bij een eventuele inzet van automaten, dient te voldoen aan de volgende vereisten: De aanwezige verlichting is energie-efficiënt en wordt door middel van een lichtschakelsysteem automatisch uitgeschakeld in een periode dat medewerkers geen gebruikmaken van het apparaat. Onder 'energie-efficiënte verlichting' wordt verstaan verlichting die meer dan 40 lumen per Watt geeft of verlichting met minimaal label C.   |
| WW.5       | <p>Opdrachtnemer dient bij de warme dranken voorzieningen, indien noodzakelijk en/of gewenst, bijpassend meubilair/onderkasten te leveren. Type en model in overleg met Opdrachtgever te bepalen.</p> <p>Meubilair/onderkasten zijn circulair (gemaakt van gebruikte materialen of reststromen) en bij voorkeur gemaakt in een sociale werkplaats.</p> <p>Meubilair/onderkasten zijn voorzien van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- een lade met een vakverdeling t.b.v. de losse ingrediënten;</li> <li>- een passende en representatieve opbergmogelijkheid voor de herbruikbare bekere.</li> </ul>  |
| WW.6       | Op verzoek van Opdrachtgever dient apparatuur toegankelijk gemaakt te worden voor andersvaliden.   |
| <b>HB.</b> | <b>Herbruikbare Bekers</b>   |
| HB.1       | <p>Opdrachtnemer schaft voldoende herbruikbare bekere aan en is verantwoordelijk voor het op peil houden van de voorraad.</p> <p>Gedurende de looptijd van de overeenkomst is het mogelijk dat Opdrachtgever zelf de inkoop van herbruikbare bekere gaat verzorgen. Dit wordt 6 maanden voorafgaand het besluit gecommuniceerd aan Opdrachtnemer. Als deze situatie zich voordoet gaan Opdrachtgever en Opdrachtnemer in gesprek over een eventuele verrekening van de door Opdrachtnemer gemaakte kosten.</p>   |
| HB.2       | Herbruikbare bekere dienen hittebestendig, vormvast en geur- en smaakloos te zijn. Bekere mogen niet vervormen als gevolg van hitte en de bekere dienen vanaf uitgifte van de consumptie goed in de hand te houden zijn. De bekere dienen langdurig (minstens 100 keer) gebruikt te kunnen worden. Daarnaast dienen de bekere goed stapelbaar en niet breekbaar te zijn en geluidsoverlast tijdens de logistiek te voorkomen.  |
| HB.3       | Reclame-uitingen en/of ludieke teksten op de herbruikbare bekere zijn toegestaan, mits dit vooraf is afgestemd met Opdrachtgever. Hiervoor kunnen geen meerkosten in rekening gebracht worden.   |
| HB.4       | De in te zetten herbruikbare bekere dienen 100% circulair te zijn.   |
| <b>P.</b>  | <b>Prijs en Indexering</b>   |
| P.1        | De bij Inschrijving afgegeven gemiddelde consumptieprijs staat vast tot 1 juli 2024. Deze prijzen en kosten kunnen vervolgens jaarlijks op 1 juli geïndexeerd worden. Als nieuwe jaar wordt gehanteerd het meest recente volledige jaar waarvan het gemiddelde definitieve indexcijfer bekend is, als oude jaar wordt het jaar daarvoor genomen.   |

|  | <p>Een verzoek tot indexering dient minimaal 3 maanden voor ingangsdatum schriftelijk en inclusief onderbouwing worden ingediend bij de contractbeheerder van Opdrachtgever.</p> <p>Na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever, wordt de nieuwe gemiddelde consumptieprijs, en de nieuwe huurkosten van kracht. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.</p> <p>De gemiddelde consumptieprijs, bestaat uit verschillende kostencomponenten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- loonkosten voor services (technisch onderhoud en verzorging);</li> <li>- kosten voor Ingrediënten: koffie, thee, cacao etc.;</li> <li>- kosten voor losse ingrediënten;</li> <li>- apparatuurkosten.</li> </ul> <p>Opdrachtnemer dient uit eigen beweging na prijsindexering een hieraan gerelateerd nieuw prijsoverzicht te leveren voor de verwerking ervan.</p> <p>De gemiddelde consumptieprijs is geen prijs waarvoor 1 index van toepassing is. Daarom wordt voor de indexering van de gemiddelde consumptieprijs gekeken naar de opbouw van de verschillende componenten en de weging daarvan binnen de totaalprijs:</p> <table border="1" data-bbox="242 685 1241 985"> <thead> <tr> <th>Component</th> <th>Percentage</th> <th>Indexering op basis van</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Loonkosten i.v.m. technisch. onderhoud en verzorging</td> <td>30%</td> <td>Prijsindex o.b.v. "horeca dienstverlening"</td> </tr> <tr> <td>Ingrediënten koffie, thee etc.</td> <td>35%</td> <td>Producentenindex voor Koffie en Thee</td> </tr> <tr> <td>Losse ingrediënten</td> <td>15%</td> <td>Consumentenprijs index gepubliceerd door CBS</td> </tr> <tr> <td>Apparatuur</td> <td>20%</td> <td>Geen indexering</td> </tr> </tbody> </table> | Component                                    | Percentage | Indexering op basis van | Loonkosten i.v.m. technisch. onderhoud en verzorging | 30% | Prijsindex o.b.v. "horeca dienstverlening" | Ingrediënten koffie, thee etc. | 35% | Producentenindex voor Koffie en Thee | Losse ingrediënten | 15% | Consumentenprijs index gepubliceerd door CBS | Apparatuur | 20% | Geen indexering |
|--|--|--|------------|-------------------------|--|-----|--|--------------------------------|-----|--------------------------------------|--------------------|-----|--|------------|-----|-----------------|
| Component  | Percentage   | Indexering op basis van                      |            |                         |  |     |  |                                |     |                                      |                    |     |  |            |     |                 |
| Loonkosten i.v.m. technisch. onderhoud en verzorging | 30%  | Prijsindex o.b.v. "horeca dienstverlening"   |            |                         |  |     |  |                                |     |                                      |                    |     |  |            |     |                 |
| Ingrediënten koffie, thee etc.                       | 35%  | Producentenindex voor Koffie en Thee         |            |                         |  |     |  |                                |     |                                      |                    |     |  |            |     |                 |
| Losse ingrediënten                                   | 15%  | Consumentenprijs index gepubliceerd door CBS |            |                         |  |     |  |                                |     |                                      |                    |     |  |            |     |                 |
| Apparatuur   | 20%  | Geen indexering                              |            |                         |  |     |  |                                |     |                                      |                    |     |  |            |     |                 |
| P.2  | <p>Indexering Looncomponent:</p> <p>De loonkosten voor warme dranken voorzieningen bestaan met name uit de kosten voor het (dagelijks) schoonmaken en bijvullen van de voorzieningen. Hier is geen aparte index voor. Een eventuele indexering vindt plaats voor ten hoogste de loonindex voor horecadienstverlening. Zie de toelichting hieronder.</p> <p><a href="https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82838NED/table?ts=1534927032340">https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82838NED/table?ts=1534927032340</a></p>   |  |            |                         |  |     |  |                                |     |                                      |                    |     |  |            |     |                 |
| P.3  | <p>Indexering Ingrediëntcomponent:</p> <p>Een eventuele indexering van de ingrediënten vindt plaats voor ten hoogste de producentenprijsindex voor de groep koffie en thee. Hiervoor is gekozen omdat dit het grootste deel van de ingrediënten uitmaakt.</p> <p><a href="https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83935NED/table?ts=1534927272908">https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83935NED/table?ts=1534927272908</a></p>   |  |            |                         |  |     |  |                                |     |                                      |                    |     |  |            |     |                 |
| P.4  | <p>Indexering component losse ingrediënten:</p> <p>Naast koffie en thee worden er nog meer producten en ingrediënten geleverd. Te denken valt dan aan: cacao, soep, suiker, topping, roerstaafjes en zoetstofsachets. Een eventuele indexering voor deze diverse levering vindt plaats voor ten hoogste de algemene prijsindex voor consumentenprijzen. Consumentenprijzen; prijsindex 2015=100</p> <p><a href="https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83131NED/table?ts=1534926455424">https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83131NED/table?ts=1534926455424</a></p>   |  |            |                         |  |     |  |                                |     |                                      |                    |     |  |            |     |                 |
| P.5  | <p>Het onderdeel Apparatuurcomponent wordt niet geïndexeerd.</p>   |  |            |                         |  |     |  |                                |     |                                      |                    |     |  |            |     |                 |
| <b>S.</b>  | <b>Storingen, Klachten en Beschikbaarheid</b>  |  |            |                         |  |     |  |                                |     |                                      |                    |     |  |            |     |                 |
| S.1  | <p>Opdrachtnemer garandeert een minimale beschikbaarheid van gemiddeld 98% per maand gerekend over alle warme dranken voorzieningen en waterbars per locatie. Onder beschikbaarheid wordt verstaan het storingsvrij opereren van de warme dranken voorzieningen en waterbars, alsmede de beschikbaarheid van losse ingrediënten.</p>   |  |            |                         |  |     |  |                                |     |                                      |                    |     |  |            |     |                 |
| S.2  | <p>Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor het berekenen van de beschikbaarheid van de warme dranken voorzieningen en waterbars en maakt hiervoor gebruik van een eigen storingsregistratie.</p> <p>Als het uitlezen van apparatuur van warme dranken voorzieningen plaats vindt op basis van telemetrie (uitlezen op afstand) dient Opdrachtnemer gebruik te maken van een eigen netwerk.</p>   |  |            |                         |  |     |  |                                |     |                                      |                    |     |  |            |     |                 |
| S.3  | <p>De beschikbaarheid van de warme dranken voorzieningen en waterbars wordt gemeten op werkdagen tussen 7:00 en 18:00 uur, uitgedrukt in uren per maand, afgerond naar boven. Het</p>  |  |            |                         |  |     |  |                                |     |                                      |                    |     |  |            |     |                 |

|           |   |
|-----------|---|
|           | <p>beschikbaarheid percentage wordt als volgt berekend: (werkelijke beschikbaarheid in uren per maand / totaal uren per maand) * 100.</p> <p>Opdrachtnemer meet het beschikbaarheidspercentage per maand en neemt dit percentage op in de managementrapportage. Per voorziening mag het beschikbaarheidspercentage niet lager zijn dan 95%. Is dit wel het geval, dan dient de Opdrachtnemer direct passende maatregelen te treffen en levert binnen 2 weken een verbeterplan aan.</p>  |
| S.4       | <p>Storingsmeldingen lopen via het FMIS-systeem van Opdrachtgever. Het huidige systeem is Facilitator. Storingen dienen op werkdagen binnen 4 kantooruren na melding beoordeeld, verholpen en in het FMIS-systeem gereed gemeld te zijn.</p>  |
| <b>M.</b> | <b>Maatschappelijk Verantwoord Inkopen</b>  |
| M.1       | <p>Koffie, thee en cacao voldoen aan duurzaamheidseisen<br/> Voor koffie, thee en cacao in het assortiment geldt dat ze voldoen aan duurzame (milieu-, sociale- en ontbossingsvrije) eisen die:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- verder gaan dan wat gemiddeld is in de branche;</li> <li>- zijn opgesteld door een organisatie met breed draagvlak onder overheid, bedrijven en NGO's;</li> <li>- concreet, openbaar en transparant zijn;</li> <li>- een eerlijke prijs aan de producent en een transparante toeleveringsketen garanderen.</li> </ul> <p>Voldoen aan deze eisen is aantoonbaar en onafhankelijk gecontroleerd.</p> |