

Bijlage 7 Programma van Eisen

Het voorliggende Programma van Eisen maakt deel uit van de Aanbestedingsstukken voor de aanbesteding Cateringvoorzieningen.

In dit Programma van Eisen staan de minimeisen. Tevens bevat dit document uitvoeringseisen die tijdens de uitvoering van de Opdracht in acht genomen dient te worden. De eisen zijn ingedeeld naar onderwerp waarop de eis of werkwijze betrekking heeft en beschrijven het minimum waaraan de uitvoering van de Opdracht moet voldoen. Opdrachtnemers conformeren zich aan het Programma van Eisen door middel van het indienen van een Inschrijving (conformiteitsverklaring).

Indien uit de Inschrijving of de verificatiebespreking blijkt dat Opdrachtnemer niet, deels of voorwaardelijk zal voldoen aan één of meerdere eisen, leidt dit tot de vaststelling dat niet wordt voldaan aan alle eisen en wordt de Inschrijving terzijde gelegd en niet verder meegenomen in de beoordeling.

De eisen zijn verdeeld in de volgende hoofdstukken:

1. Cateringvoorzieningen – algemeen
2. Restaurantcatering en Gastencatering
3. Banqueting, eventcatering en ad-hoc catering
4. Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen
5. Presentatie en promotie
6. Inkoop, productie en afval
7. Personeel en organisatie
8. Kwaliteitsborging
9. Schoonmaakonderhoud
10. Implementatie- en transitiefase
11. Samenwerking
12. Contractmanagement
13. Overlegstructuur
14. Rapportages
15. Financiële eisen
16. Facturatie
17. Contractvorm en indexering
18. Demarcatie

Doelgroepen

NIPV als kennisinstituut verbindt en versterkt veiligheidsregio's, Rijksoverheid en crisispartners onderling met onderzoek, onderwijs, ondersteuning en informatie. Dagelijks kent Opdrachtgever een divers aanwezig publiek; medewerkers, opleidings- en cursusvolgers (brandweer / crisisbeheersing / GHOR en opgeschaalde zorg), bezoekers van evenementen en representatieve bezoekers. Doelgroepen kennen een gevarieerd opleidingsniveau en gevarieerd besteedbaar budget.

De cateringvoorzieningen bestaan uit:

1. Restaurantcatering voor de medewerkers van Opdrachtgever
2. Gastencatering voor de cursisten en bezoekers van Opdrachtgever

3. 24/7 catering voor degene die buiten de openingstijden van de restaurants nog producten wil kopen
4. Banqueting en eventcatering (banqueting en eventcatering bestaat uit het leveren van vergaderservices, lunches, diners en borrels/ recepties.)
5. Ad hoc catering (catering bij calamiteiten (incidenten binnen en buiten reguliere werkzaamheden, crisissituaties en spoedaanvragen.)

1. Cateringvoorzieningen – algemeen	
Eis 1	Opdrachtnemer voert de <u>volgende</u> dienstverlening uit op de locaties: • Arnhem, Kemperbergerweg 783: restaurantcatering, gastencatering, 24/7 catering, banqueting en eventcatering, ad hoc catering. • Zoetermeer, Zilverstraat 91: restaurantcatering, gastencatering, 24/7 catering, banqueting en eventcatering, ad hoc catering. • Zeist, Huis ter Heideweg 62: banqueting en eventcatering, ad hoc catering. • Zoetermeer, Chroomstraat 151: banqueting en ad hoc catering
Eis 2	Alle eisen die gesteld worden aan Opdrachtnemer gelden onverkort voor onderaannemers van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal ervoor zorgdragen dat onderaannemers contractueel worden gebonden aan ten minste dezelfde eisen als die aan Opdrachtnemer worden gesteld.
Eis 3	Opdrachtnemer werkt te allen tijde conform de vigerende wet- en regelgeving. De dienstverlening, het assortiment en alle overige verstrekkingen dienen gedurende de uitvoering van het contract te allen tijde te voldoen aan alle geldende wet- en regelgeving in Nederland. Denk hierbij o.a. aan eisen en richtlijnen conform de Europese richtlijn HACCP en de allergeenwet.
Eis 4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de invulling van het assortiment van eten & drinken van zowel de restaurantcatering, de gastencatering als de cateringsservice buiten openingstijden van het restaurant en dat deze aansluit op het beleid Eten & Drinken van Opdrachtgever en bijdraagt aan de daarin benoemde 3 pijlers: Duurzaam, Voor Iedereen en Samenwerken. Het voorstel wat wordt gedaan ten behoeve van de cateringsservice buiten openingstijden mag alleen dan worden uitgevoerd na goedkeuring van Opdrachtgever.
Eis 5	Opdrachtnemer denkt met Opdrachtgever mee over de mogelijkheden om gedurende de lunchtijd de aantallen gasten en drukte binnen het gebouw te beheersen en kritisch te kijken naar de beschikbare ruimte. De beschikbare voorzieningen worden optimaal en effectief ingezet om iedereen te kunnen voorzien van eten & drinken. De doorlooptijd in het uitgifte- en zitgebied tijdens de lunch is hierbij een kritische factor.
Eis 6	Opdrachtnemer verzorgt de bestaande warme drankenautomaten voor de locatie in Arnhem (8 stuks) en de locaties Zilverstraat (6 stuks) en Chroomstraat (1 stuks) in Zoetermeer. Hieronder wordt verstaan dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de verzorging (schoonmaken en bijvullen zo vaak als

	nodig) en de eerstelijnsstoringen. Het betreft hier warme drankenautomaten van externe leveranciers. De ingrediënten en alle toebehoren worden door Opdrachtnemer bij de desbetreffende externe leveranciers besteld en rechtstreeks zonder extra opslagkosten aan Opdrachtgever gefactureerd. Eén warme drankenautomaat in Arnhem is eigendom van Opdrachtgever. De ingrediënten voor deze machine worden door de cateraar besteld bij haar eigen leveranciers en via de B factuur doorberekend. De consumpties zijn voor de medewerkers en gasten van Opdrachtgever gratis.
Eis 7	Opdrachtnemer verzorgt op alle locaties de waterkoelers van een externe leverancier die op de waterleiding zijn aangesloten. Dit houdt in dat Opdrachtnemer ervoor zorgdraagt dat de lekbakken geleegd worden en dat deze vrij zijn van kalk- en andere aanslag.

2. Restaurantcatering & Gastencatering	
Eis 8	Opdrachtnemer dient de medewerkers van Opdrachtgever in het restaurant te verleiden tot het maken van duurzame en gezonde keuzes doordat de gerechten er aantrekkelijk uitzien en makkelijk te pakken zijn.
Eis 9	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om gasten van het restaurant daar waar mogelijk zelf de gerechten samen te laten stellen zoals bijvoorbeeld salades bij een saladebar.
Eis 10	In het assortiment wordt door Opdrachtnemer rekening gehouden met seizoensgebonden producten en verschillende leefstijlen.
Eis 11	Gastencatering in Arnhem dient door Opdrachtnemer uitgevoerd en gepresenteerd te worden op de verdieping -2 (vergadercentrum) middels buffetten. In het geval dat er weinig cursisten zijn zoals op de vrijdag is het mogelijk in het kader van efficiëntie om van het restaurant gebruik te maken. Op de locatie Zoetermeer eten de cursisten in het restaurant of in de zaal.

3. Banqueting, eventcatering en ad-hoc catering	
Eis 12	Opdrachtnemer verzorgt een digitale banquetingmap qua assortiment maar ook qua presentatie.
Eis 13	Opdrachtnemer houdt zich aan de reserveringsregeling zoals in deze eis is beschreven. De reserveringen voor vergaderservices, banqueting (borrels, recepties en jubilea), extra activiteiten en maatwerk verlopen via het Facilitair Management Informatie Systeem (FMIS) van Opdrachtgever. Bestellingen lopen <u>altijd</u> via: servicebureau@nipv.nl Banquetingactiviteiten zoals borrels en recepties etc. worden minimaal 5 werkdagen voorafgaand aan de activiteit digitaal aangevraagd.

	- Bestellingen voor vergaderservices worden uiterlijk voor 12:00 uur de werkdag voor aanvang van de activiteit digitaal aangevraagd. Voor reserveringen van “grote” aanvragen geldt een aanmeldingstermijn van minimaal 5 werkdagen. Dit geldt met name voor aanvragen voor meer dan 50 personen. - Maatwerkactiviteiten (op offertebasis) worden minimaal 5 werkdagen voorafgaand aan de activiteit digitaal aangevraagd. Maximaal 2 werkdagen na het aanvragen dient de offerte te worden opgeleverd aan Opdrachtgever.
Eis 14	Opdrachtnemer houdt zich aan de annuleringsregeling zoals in deze eis is beschreven. Wanneer een gereserveerde voorziening door de aanvrager niet tijdig wordt geannuleerd, kan Opdrachtnemer de Vaste Verreken Prijs (VVP) geheel of gedeeltelijk in rekening brengen bij de aanvrager van Opdrachtgever. Hierbij geldt de volgende annuleringsregeling: - Vergaderservices en standaard banquetingactiviteiten: er geldt een afmeldingstermijn van ten minste 24 uur voorafgaand aan de activiteit. Wanneer annulering later plaatsvindt, mag Opdrachtnemer de VVP volledig doorbelasten indien Opdrachtnemer aan Opdrachtgever aantoonbaar kan maken dat er ten tijde van de annulering daadwerkelijk kosten zijn gemaakt in verband met de aanvraag die niet op een andere manier kunnen worden terugverdiend. - Bij “grote” aanvragen zoals hierboven genoemd (50 personen en meer) geldt een termijn van ten minste 3 werkdagen. Wanneer de annulering later plaatsvindt, mag Opdrachtnemer de VVP volledig doorbelasten, indien Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever aantoonbaar kan maken dat er ten tijde van de annulering daadwerkelijk kosten zijn gemaakt in verband met de aanvraag die niet op een andere manier kunnen worden terugverdiend. - Events, maatwerkactiviteiten en andere banquetingactiviteiten: bij annulering ten minste 5 werkdagen voorafgaand aan de activiteit, mogen geen kosten in rekening worden gebracht. Bij annulering na dit tijdstip mogen slechts de daadwerkelijk gemaakte kosten (bijvoorbeeld reeds ingekochte producten) worden doorbelast. Ook hier geldt dat Opdrachtnemer aan Opdrachtgever aantoonbaar dient te kunnen maken dat er ten tijde van de annulering daadwerkelijk kosten zijn gemaakt in verband met de aanvraag die niet op een andere manier kunnen worden terugverdiend. Indien een annulering zich heeft voorgedaan dient Opdrachtnemer hiervan melding te maken in de managementrapportage. Annulering betekent dat de aanvraag volledig wordt ingetrokken.
Eis 15	Opdrachtnemer heeft een grote mate van flexibiliteit ten aanzien van de besteltermijn en het accepteren van wijzigingen van aantallen personen, tijdstippen of annuleringen. Opdrachtgever verwacht een oplossingsgerichte houding van Opdrachtnemer bij last minute bestellingen (op dezelfde dag) in relatie tot duurzaamheid en de grootte van de locatie.
Eis 16	Minimaal jaarlijks wordt de banquetingmap door Opdrachtnemer geactualiseerd in nauw overleg met en na goedkeuring van Opdrachtgever. Tussentijdse wijzigingen

	worden tijdig (maar uiterlijk binnen één week) door Opdrachtnemer aangepast. De wijziging inclusief een onderbouwing, wordt door Opdrachtnemer voor akkoord voorgelegd aan Opdrachtgever.
Eis 17	De verzorging van banquetingactiviteiten en eventcatering vindt volledig plaats met serviesgoed en glaswerk. Er worden hierbij geen wegwerpartikelen gebruikt tenzij hier nadrukkelijk om gevraagd wordt.
Eis 18	Na afloop van banquetingactiviteiten en events worden de gebruikte materialen door medewerkers van Opdrachtnemer zo snel mogelijk – in ieder geval voor de volgende activiteit -opgehaald en schoongemaakt. Indien de activiteit afloopt na de aanwezigheid van de medewerkers van Opdrachtnemer, wordt het gebruikte serviesgoed uiterlijk de volgende ochtend vóór 8:15 uur opgehaald.
Eis 19	De verzorging van vergaderservices, vergaderlunches en banqueting wordt door Opdrachtnemer tussen 8:00 uur en 17:00 uur op werkdagen uitgevoerd.
Eis 20	Opdrachtnemer houdt rekening met een flexibele inzet van medewerkers voor banqueting en eventcatering, ook buiten de openingstijden van de cateringvoorzieningen om en reageert flexibel op last minute aanvragen.
Eis 21	Het kan zijn dat er incidenteel buiten deze tijden (eis 19) banqueting wordt gevraagd. Opdrachtnemer gaat met deze aanvragen flexibel om. Indien de medewerker van Opdrachtnemer moet blijven buiten de tijden genoemd in eis 19, kunnen “wachturen” worden doorbelast op basis van het integraal uurtarief banqueting.
Eis 22	Het banquetingarrangement wordt door de medewerkers van Opdrachtnemer op de vergadertafel geplaatst of daar waar aanwezig, op een buffet in de vergaderzaal. In voorkomende gevallen kan het bestelde arrangement, daar waar mogelijk, ook op een centraal buffet buiten de vergaderzaal worden geplaatst.
Eis 23	Opdrachtnemer levert een koffie- en theearrangement dat is gebaseerd op een dagdeel per persoon en is inclusief suiker, melk, theezakjes en zoetjes. Gekoeld kraanwater maakt standaard onderdeel uit van het koffie- en theearrangement. Het koffie- en thee arrangement kan worden uitgebreid met frisdranken, lekkernijen en andere versnaperingen. De VVP inclusief btw is maximaal € 5,80 per persoon.
Eis 24	De personeelskosten voor de banquetingarrangementen worden berekend op basis van bereiden, bezorgen, gereedzetten, afruimen en afwassen van het arrangement. Als Opdrachtgever vraagt om het arrangement uit te serveren dan kan Opdrachtnemer hier extra uren voor in rekening brengen tegen het integraal uurtarief banqueting.
Eis 25	De banquetingarrangementen en alle andere arrangementen uit het banquetingboek worden verrekend op basis van vaste verrekenprijs (VVP). Dit wil zeggen dat alle kosten ten behoeve van het arrangement (waaronder inbegrepen maar niet limitatief de ingrediëntkosten, personeelskosten voor bereiding,

	gereedzetten, brengen, afruimen & afwassen en algemene kosten) zijn opgenomen in de prijs van het arrangement. De VVP is inclusief btw. VVP = Ingrediëntenkosten + personeelskosten + algemene kosten + BTW. Aan Opdrachtnemer wordt voor een arrangement geen andere prijs betaald dan de VVP.
Eis 26	Opdrachtnemer levert minimaal vier verschillende vergaderlunches. De verschillende lunches verwijzen naar verschillende kwalitatieve niveaus en samenstelling. Alle lunches bestaan minimaal uit broodcomponenten (of vergelijkbaar), fruit en dranken. Kraanwater met of zonder een schijf fruit en/of kruiden, wordt niet gezien als onderdeel van de lunch. • Lunch A met een maximum VVP per persoon van € 7,50 inclusief btw. • Lunch B met een maximum VVP per persoon van € 9,00 inclusief btw. • Lunch C met een maximum VVP per persoon van € 11,50 inclusief btw. • Lunchtasje met een maximum VVP per persoon van € 7,50 inclusief btw.
Eis 27	Opdrachtnemer levert onderstaande drankenarrangement: • Non-alcoholisch drankenarrangement per persoon (diverse soorten frisdranken, diverse soorten (vruchten)sappen, mineraalwater (plat en bruisend), alcoholvrij dranken zoals bier, etc.) rekening houdend met 3 drankjes per persoon. De VVP inclusief btw is maximaal € 6,50 per persoon.
Eis 28	Opdrachtnemer levert minimaal drie verschillende borrelarrangementen. De drie verschillende arrangementen verwijzen naar verschillende kwalitatieve niveaus en samenstelling. • Koud arrangement rekening houdend met 4 hapjes per persoon. De VVP inclusief btw is maximaal € 4,50 per persoon; • Koud en warm arrangement rekening houdend met 4 hapjes per persoon. De VVP inclusief btw is maximaal € 5,50 per persoon; • Luxe koud en warm arrangement rekening houdend met 4 hapjes per persoon. De VVP inclusief btw is maximaal € 8,00 per persoon.
Eis 29	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanleveren van de juiste arrangementen voor het FMIS van Opdrachtgever. In dit FMIS zijn de banquetingmap en de vastgestelde prijzen opgenomen.
Eis 30	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verwijderen van vlekken op tafels en van losliggend vuil in de (vergader)zalen voorafgaand of nadat een activiteit plaatsvindt. Er wordt door Opdrachtnemer nadrukkelijk gecheckt op orde en netheid. Indien er verstoringen zijn die niet tot de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer behoren dan meldt Opdrachtnemer de verstoring zo snel mogelijk bij het facilitair team van Opdrachtgever.
Eis 31	Opdrachtnemer stelt voor de aanvraag van een event/activiteit een passend voorstel op (offerte op maat) dat marktconform is. Uitgangspunt hierbij is dat de catering van een maatwerkactiviteit een goede kwaliteit heeft die positief bijdraagt aan het gewenste niveau en sfeer van het evenement. Opdrachtgever verwacht

	van Opdrachtnemer een adviserende rol ten aanzien van de invulling van deze (maatwerk)activiteiten.
Eis 32	Opdrachtnemer levert een breed pakket aan (maatwerk)services. Ten aanzien van de banquetingservices is Opdrachtnemer de preferred supplier. Incidenteel en bij uitzondering wordt er gebruikt gemaakt van derden.
Eis 33	Bij events en maatwerk heeft Opdrachtnemer het eerste recht een offerte uit te brengen. Indien Opdrachtnemer niet kan voldoen aan het gevraagde, of indien de offerte van Opdrachtnemer niet marktconform is, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor een offerte op te vragen bij derden en/of uit te wijken naar derden. Opdrachtgever toetst minimaal 1 keer per jaar de prijzen voor events en maatwerk op marktconformiteit. Indien blijkt dat een offerte van een derde meer dan 10% goedkoper is dan de offerte van Opdrachtnemer dan heeft Opdrachtgever het recht de opdracht buiten de Raamovereenkomst te verstrekken aan een derde.
Eis 34	Opdrachtnemer levert banqueting- en eventservices gedurende de hele dag maar ook eventueel in de avond en/of weekend.
Eis 35	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor tijdens de Raamovereenkomst, voor opdrachten die niet specifiek zijn uitgevraagd noch waarvoor prijzen zijn opgenomen in de inschrijving van Opdrachtnemer, (ook) bij derden een offerte aan te vragen. Een eventuele dienstverlening door derden wordt evenwel door Opdrachtnemer gecoördineerd. De kosten voor coördinatie van werkzaamheden door derden zullen worden vastgesteld op basis van het integrale uurtarief banqueting.
Eis 36	Ten behoeve van Ad hoc catering is Opdrachtnemer gedurende 7 dagen per week en 24 uur per dag bereikbaar.
Eis 37	Bij Ad hoc catering levert Opdrachtnemer in geval van spoedaanvragen binnen 2 uur na aanvraag de producten en/of diensten. Voor andere vragen met betrekking tot Ad hoc catering wordt het tijdsbestek van levering tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk overeengekomen. De dienstverlening door Opdrachtnemer ten behoeve van Ad hoc catering vindt plaats gedurende 7 dagen per week en 24 uur per dag. Opdrachtnemer is hiervoor gedurende 7 dagen per week en 24 uur per dag bereikbaar.

4. Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	
Eis 38	De aangeboden assortimentskeuze van Opdrachtnemer bevat meer plantaardige eiwitten en minder dierlijke eiwitten. Hiervoor wordt door Opdrachtnemer een groeimodel opgesteld waardoor het aanbod dierlijke eiwitten wordt verkleind. Bij de start van de Raamovereenkomst is minimaal 50% van het assortiment vegetarisch.
Eis 39	Bij het verpakkingsmateriaal en disposables wordt door Opdrachtnemer zoveel mogelijk gebruik gemaakt van recyclebare biobased grondstoffen of van

	verpakkingen die geschikt zijn voor hergebruik. Er worden geen wegwerpartikelen ingezet. Daarbij zijn er zo min mogelijk monoverpakkingen. De milieu-impact van de productieprocessen is minimaal. Er worden zo min mogelijk plastic artikelen ingezet. Het gebruik van multilayers en samengestelde verpakkingen wordt vermeden.
Eis 40	In de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer voor Opdrachtgever wordt gewerkt aan minder voedselverspilling, minder energieverbruik en geen restafval. Hierbij wordt rekening gehouden met: • bereidingswijzen, distributieprocessen, schoonmaakmiddelen, logistiek en materialen die een minimale impact hebben op duurzaamheid; • dat iedereen altijd een keuze heeft en verleid wordt tot de duurzame keuze; • dat het duurzame aanbod altijd beschikbaar is; • lokaal waar het kan. Opdrachtnemer voert een actief milieubeleid en gaat voortdurend op zoek naar (praktische) oplossingen om de belasting op milieugebied en CO₂-uitstoot te minimaliseren.
Eis 41	Opdrachtnemer maakt gebruik van minder bewerkt voedsel, meer vers, meer uit het seizoen en bij voorkeur lokaal geproduceerde of geteelde producten.
Eis 42	Opdrachtnemer maakt gebruik van milieu ontlastende schoonmaakproducten die dierproef-, chloor-, fosfaatvrij en biologisch afbreekbaar zijn.
Eis 43	Opdrachtnemer verwerkt sociale duurzaamheid binnen de cateringvoorzieningen waarbij minimaal 5% van de opdrachtwaarde (de aangeboden aanneemsom in het Prijzenblad) wordt ingezet, de zogenaamde social return verplichting. Deze verplichting levert geen verdringing van de huidige medewerkers op de arbeidsmarkt op.
Eis 44	Opdrachtnemer draagt maximaal bij aan diversiteit en inclusiviteit op de locaties van Opdrachtgever en geeft hier gedurende de gehele contractperiode, invulling aan.
Eis 45	Opdrachtnemer overlegt jaarlijks voor aanvang van het contractjaar een actie-/ verbeterplan met betrekking tot de milieuaspecten. 6 maanden na de opstart van het contract wordt het eerste actie-/ verbeterplan aangeleverd. Hierin wordt minimaal aandacht besteed aan de onderstaande aspecten: • Energie- en waterverbruik; • Afval- en afvalscheiding; • Verpakkingen inclusief eenmalig servies; • Voedselverspilling en derving; • Het gebruik van reinigingsmiddelen; • Aan de opdracht gerelateerd transport (personeel en middelen); • Opleiding en werkinstructies medewerkers. • De dienstverlener past zoveel mogelijk milieu- en diervriendelijke materialen en werkmethoden toe.

5. Presentatie en promotie	
Eis 46	De producten en diensten worden door Opdrachtnemer duidelijk en aantrekkelijk gepresenteerd. Opdrachtnemer presenteert zich in de eigen huisstijl en promotionele uitingen vinden altijd plaats met gepaste bescheidenheid en in overleg met Opdrachtgever.
Eis 47	Bijzondere kenmerken zoals gezonde voeding, biologisch, halal, vegetarisch, veganistisch en soort vlees/vis/gevogelte worden door Opdrachtnemer herkenbaar bij het product aangegeven. Ook de verplichte informatie met betrekking tot allergenen wordt bij het product vermeld.
Eis 48	De promotionele-uitingen stimuleren eten en drinken dat binnen een gezond eetpatroon valt en een lage milieu voetafdruk heeft.
Eis 49	Opdrachtnemer informeert de gasten over duurzaamheid en duurzame initiatieven die binnen de cateringvoorzieningen plaatsvinden en creëert bewustwording ten aanzien van de doelstellingen van Opdrachtgever op het gebied van duurzaamheid.
Eis 50	Opdrachtnemer is creatief en proactief in het bedenken van verschillende acties en eventueel loyaliteitsprogramma's. Opdrachtgever geeft de mogelijkheid om gebruik te maken van het intranet van Opdrachtgever voor promotie en publicatie van o.a. menu's, acties en thema's. Dit is altijd in overleg met de locatieverantwoordelijke van Opdrachtgever.

6. Inkoop, productie en afval	
Eis 51	Opdrachtgever streeft ernaar het afval zoveel mogelijk te scheiden bij de bron (plastic, papier/ karton, GFT-afval, restafval en glas). Opdrachtnemer geeft in de dagelijkse bedrijfsvoering uitvoering aan dit beleid en denkt proactief mee met Opdrachtgever over mogelijke verbeteringen in het verminderen van de afvalstoffen. Opdrachtnemer houdt hier reeds rekening mee bij de inkoop van zijn producten. Indien het afvalstoffenbeleid van Opdrachtgever gedurende de contractperiode verandert, sluit Opdrachtnemer zich hierbij aan.
Eis 52	Opdrachtgever stelt dat alle omverpakkingen zoals kratten en containers worden teruggenomen voor hergebruik of voor verdere verwerking. Opdrachtnemer conformeert zich hieraan en vertaalt deze eis ook door naar haar leveranciers.
Eis 53	Opdrachtnemer is verplicht de door Opdrachtgever beschikbaar gestelde opslagfaciliteiten te gebruiken. Als uitgangspunt geldt dat Opdrachtgever en Opdrachtnemer een evenwicht moeten vinden tussen de beschikbare opslagcapaciteit, de gestelde eisen aan de versheid van de producten en de door (de leverancier van) Opdrachtnemer te maken transportkilometers.

Eis 54	Uitgangspunt van Opdrachtnemer voor de productie en distributie van de voedingsmiddelen is de meest efficiënte methode in combinatie met het te bieden assortiment.
--------	---

7. Personeel en organisatie	
Eis 55	Opdrachtnemer draagt zorg voor alle verplichtingen die voortvloeien uit de inzet van haar medewerkers. De inzet van medewerkers is zodanig dat aan alle eisen in onderliggend document kan worden voldaan. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het onderhouden van een evenwichtig en voldoende groot medewerkersbestand.
Eis 56	Opdrachtgever stelt hoge eisen aan professionaliteit, gastvrijheid, servicegerichtheid, flexibiliteit en representativiteit aan het cateringteam. Het cateringteam die Opdrachtnemer inzet op deze Opdracht voldoen aan deze eisen van Opdrachtgever. Daarnaast toont Opdrachtnemer ondernemerschap, een horecamatige aanpak en een proactieve houding. Het management van Opdrachtnemer initieert verbetervoorstellen die de dienstverlening kunnen optimaliseren en beschikken over een groot meedenkend vermogen. De locatiemanager op locatie heeft de vrijheid om veranderingen of aanpassingen in het aangeboden concept door te voeren en stemt dit af met Opdrachtgever
Eis 57	Opdrachtnemer zet de cateringmedewerkers van Opdrachtgever in binnen zijn dienstverlening. Deze medewerkers, werkzaam op de locatie Arnhem, hebben de volgende uren en vaste werkdagen: • Medewerker 1: 22,5 uur per week (maandag, woensdag, donderdag) • Medewerker 2: 28,8 uur per week (maandag, dinsdag, woensdag, donderdag) De locatieverantwoordelijke van Opdrachtnemer heeft de dagelijkse leiding en stuurt deze cateringmedewerkers functioneel aan. Het hiërarchische en juridisch werkgeverschap valt onder de verantwoordelijkheid van de teamcoördinator FZH.
Eis 58	Alle bij Opdrachtgever ingezette medewerkers zijn vakbekwaam en geschoold (minimaal een OCC-B diploma of vergelijkbaar). Opdrachtnemer draagt zorg voor een jaarlijks opleidingsplan om kennis en vaardigheden van de ingezette medewerkers op peil te houden en stimuleert de medewerkers, en cateringmedewerkers in dienst van Opdrachtgever) om zich te ontwikkelen. Opdrachtnemer kan indien door Opdrachtgever gewenst, dit opleidingsplan overhandigen. De medewerkers van Opdrachtnemer krijgen regelmatig training gericht op het optimaal kunnen bijdragen aan de doelstellingen van Opdrachtgever. Opdrachtnemer richt zich op gastvrijheid, werkplezier, welzijn en de vitaliteit van de medewerkers. De medewerkers van Opdrachtgever werkzaam in de cateringvoorzieningen worden meegenomen in het opleidingsplein. De kosten hiervoor kunnen door Opdrachtnemer worden doorbelast aan Opdrachtgever.

Eis 59	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een efficiënte inzet van medewerkers voor de realisatie van de te verlenen diensten en houdt in de personele bezetting rekening met minder drukke dagen of perioden zoals gedurende de vrijdagen of vakantieperioden. Ook wordt de continuïteit van de bezetting gegarandeerd voor alle werkzaamheden en alle dagen.
Eis 60	De locatiemanager is het directe aanspreekpunt voor Opdrachtgever op de locaties. Indien er om welke reden dan ook een nieuwe locatiemanager wordt aangesteld, wordt deze persoon voorgesteld aan Opdrachtgever en wordt door Opdrachtgever een “klikgesprek” met deze persoon gevoerd. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat deze (nieuwe) locatiemanager/-beheerder voor haar kosten, goed wordt ingewerkt.
Eis 61	Opdrachtnemer neemt de medewerkers van de huidige dienstverlener over conform de vigerende wet- en regelgeving. Eventuele kosten voor de overname van de medewerkers kunnen niet aan Opdrachtgever worden doorbelast maar maken onderdeel uit van het contract. De anonieme overnamelijst personeel (bijlage 13) is op aanvraag beschikbaar via de berichtenmodule op TenderNed.
Eis 62	Medewerkers van Opdrachtnemer gaan zorgvuldig om met de bij indiensttreding aan haar verstrekte sleutels of elektronische passen van Opdrachtgever. Bij defect raken van de elektronische pas of sleutel door onzorgvuldig gebruik, verlies of diefstal brengt Opdrachtgever directe schade in rekening bij Opdrachtnemer.
Eis 63	Opdrachtnemer hanteert een arbeidsvoorwaardenbeleid conform de van toepassing zijnde CAO (Hospitality).
Eis 64	Een wijziging van de overeengekomen integrale uurtarieven banqueting kan slechts plaatsvinden nadat hierover tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer schriftelijk overeenstemming is bereikt.
Eis 65	Bij de inzet van (tijdelijk) vervangend personeel door Opdrachtnemer zal uitsluitend gebruik worden gemaakt van ingewerkt en geschoold personeel. De vervangende medewerkers beschikken minimaal over een HACCP-opleiding. Bij vervanging van medewerkers worden gelijkwaardige functionarissen ingezet (zelfde functieniveau). Eventuele kosten voor de vervanging van de medewerkers in dienst van Opdrachtnemer worden opgenomen in de integrale uurtarieven. Hiervoor kunnen geen extra kosten in rekening worden gebracht.
Eis 66	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de medewerkers (inclusief de cateringmedewerkers in dienst van NIPV) beschermende, representatieve en uniforme bedrijfskleding dragen en dat die aansluit bij de verschillende cateringvoorzieningen en bij de verschillende werkzaamheden. Het uiten van reclameboodschappen, anders dan de firmanaam van Opdrachtnemer of haar partners, is niet toegestaan. (De kosten van bedrijfskleding zijn voor rekening van Opdrachtnemer. De kosten van de bedrijfskleding voor de medewerkers in dienst van NIPV worden door Opdrachtnemer doorbelast aan Opdrachtgever.)

Eis 67	Opdrachtnemer ziet erop toe dat de medewerkers werken volgens de geldende HACCP-richtlijnen, zoals door voldoende aandacht te besteden aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging.
Eis 68	Opdrachtnemer geeft invulling aan zijn verantwoordelijkheid ten opzichte van zijn medewerkers om hen te wijzen op gevaarlijke situaties in de ruimten en de middelen die zij ter beschikking krijgen. Opdrachtnemer stelt bij aanvang van de Raamovereenkomst een Risico Inventarisatie & Evaluatie op die jaarlijks geëvalueerd wordt. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor: preventie ziekteverzuim, bewustwording en vakbekwaamheid van te werk gestelde medewerkers, ongevallenpreventie, inzet van apparaten, materialen en middelen conform de ARBO vereisten en het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen.
Eis 69	Opdrachtgever heeft een BHV-organisatie en procedure. De medewerkers van Opdrachtnemer verlenen hieraan hun medewerking en volgen, indien nodig, de instructies van de BHV organisatie op. Alle medewerkers van Opdrachtnemer die werken op een NIPV-locatie nemen deel aan de ontruimingsoefening van Opdrachtgever. Alle sleutelfunctionarissen van Opdrachtnemer (zoals locatiemanager, assistent locatiemanager, etc.) hebben of zijn bereid een BHV-diploma te halen en zijn onderdeel van de BHV-organisatie op beide locaties.
Eis 70	Opdrachtnemer zorgt voor zijn eigen PC/laptop op de locaties waar deze nodig is voor de eigen administratie en registratie. Opdrachtgever zorgt voor één desktop computer per locatie met een 'NIPV-adres'.
Eis 71	Het management van Opdrachtnemer en de met de uitvoering van de dienstverlening belaste medewerkers beheersen de Nederlandse en/of Engelse taal in woord en geschrift in ruim voldoende mate voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de Opdracht.
Eis 72	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de correctheid van de werkvergunningen van haar medewerkers. Indien het niet op orde hebben van de (juiste) werkvergunningen door Opdrachtnemer leidt tot een boete voor Opdrachtgever, zal deze boete op Opdrachtnemer worden verhaald. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor aan Opdrachtgever opgelegde schades en boetes in verband met onjuistheden/onrechtmatigheden/ondeugdelijkheden/etc. van de werkvergunningen van medewerkers ingezet door of namens de Opdrachtnemer.
Eis 73	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het, ten behoeve van de locatie(s) van Opdrachtgever, digitaal beschikbaar hebben van kopieën van geldige legitimatiebewijzen/ werkvergunningen conform de AVG. Medewerkers van Opdrachtnemer kunnen zich te allen tijde identificeren door het overleggen van een geldig identiteitsbewijs.
Eis 74	Alle medewerkers van Opdrachtnemer beschikken over een geldige – niet ouder dan 6 maanden - Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), in ieder geval bij aanvang van de Raamovereenkomst. De overgenomen medewerkers van de huidige

	dienstverlener dienen bij start van de werkzaamheden ook een geldige VOG aan te leveren. Indien nieuwe medewerkers starten bij Opdrachtnemer dienen zij bij start van de werkzaamheden een geldige VOG aan te leveren. De VOG is gescreend op de volgende profielen: 11. Bevoegdheid hebben tot raadplegen en/of bewerken van systemen, 12. Met gevoelige / vertrouwelijke informatie omgaan en 41. Het verlenen van diensten. De kosten voor het aanvragen van een VOG zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
Eis 75	Indien daartoe naar het oordeel van Opdrachtgever aanleiding bestaat, kan Opdrachtgever een cateringmedewerker de toegang tot een locatie ontzeggen, verwijdering en vervanging eisen. Dit wordt met Opdrachtnemer besproken en Opdrachtgever bevestigt dit schriftelijk.

8. Kwaliteitsborging

Eis 76	Opdrachtnemer meet de kwaliteit (HACCP) per restaurant minimaal éénmaal per jaar intern. Tevens laat Opdrachtnemer minimaal éénmaal per jaar een bacteriologisch onderzoek uitvoeren. De controle van de kwaliteit wordt door Opdrachtnemer schriftelijk gerapporteerd in een plan van aanpak waarin verbeterpunten en verbeteracties staan omschreven indien het onderzoek hier aanleiding toe geeft. Dit wordt door Opdrachtnemer met Opdrachtgever besproken tijdens het reguliere overleg.
Eis 77	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om incidenteel en/of structureel de kwaliteit te laten meten door een extern, onafhankelijk onderzoeksbureau. Deze metingen kunnen o.a. bestaan uit een kwaliteitsaudit, een bacteriologisch hygiëneonderzoek, een gasttevredenheidonderzoek en een mystery guest onderzoek. Opdrachtnemer verleent hieraan zijn volledige medewerking. De kosten voor deze kwaliteitsmetingen zijn voor Opdrachtgever. Ook voor deze onderzoeken en audits geldt dat een plan van aanpak met verbeterpunten en verbeteracties door Opdrachtnemer worden aangeleverd indien het onderzoek hiertoe aanleiding geeft.
Eis 78	Opdrachtgever hecht grote waarde aan de tevredenheid van gasten. Opdrachtnemer beschikt over een deugdelijke klachtenprocedure. KWIS (Klachten, wensen, informatie en storingen) meldingen worden geregistreerd door Opdrachtgever in het FMIS en doorgeleid naar Opdrachtnemer. Monitoring en afhandeling van de klachten gebeurt door Opdrachtnemer via het FMIS. Opdrachtnemer zorgt voor tijdige en correcte afhandeling.

9. Schoonmaakonderhoud

Eis 79	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle dagelijkse en periodieke schoonmaakwerkzaamheden conform HACCP richtlijnen van alle cateringvoorzieningen inclusief apparatuur en keukenmaterialen die onder hun
--------	--

	beheer vallen. Hieronder valt, maar niet gelimiteerd tot, de volgende werkzaamheden: • Uitgitterruimte inclusief apparatuur. • Keuken-, opslagruimten en uitgitterruimten inclusief apparatuur en in gebruik zijnde kasten, planken en stellingen. • Spoelkeuken(s) inclusief afruimwagens en spoelmachine. • Afwas van o.a. serviesgoed, bestek, keukenmaterialen, etc. • Tafels en stoelen in de restaurants zijn kruimel- en vlek vrij gedurende de gehele dag tijdens de aanwezigheid van de medewerkers van Opdrachtnemer. Daar waar nodig worden de tafels en stoelen terug in de basisopstelling gezet. • Overige ruimten onder het beheer van Opdrachtnemer. • Vloeren van de keuken, uitgifte, spoelkeuken en alle overige ruimtes. • Roosters van de afzuiginstallatie in de keuken(s) en/of uitgiftegebied(en). In bovengenoemde ruimtes hoeft Opdrachtnemer, conform de CAO, de wanden slechts tot 1,80 meter hoogte schoon te maken. De vloeren in het zitgedeelte van de restaurants worden schoongemaakt door de schoonmaakdienstverlener van Opdrachtgever
Eis 80	De ongediertebestrijding en vetvangput vallen onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Indien blijkt dat Opdrachtnemer de schoonmaakwerkzaamheden onvoldoende uitvoert, niet volgens de HACCP richtlijnen werkt en hierdoor ongedierte ontstaat, worden de kosten van ongediertebestrijding aan Opdrachtnemer in rekening gebracht
Eis 81	Opdrachtnemer heeft naar Opdrachtgever een signaleringsverantwoordelijkheid ten aanzien van het technisch onderhoud van de keukenapparatuur. Ten aanzien van ruimten die niet onder het beheer vallen van Opdrachtnemer heeft Opdrachtnemer tevens een signaleringsverantwoordelijkheid ten aanzien van defecten aan apparatuur, inventaris, etc.
Eis 82	Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan de dieptereiniging die in de basis één keer per twee jaar uitgevoerd wordt door (de schoonmaakleverancier van) Opdrachtgever. Dit houdt o.a. in, maar niet gelimiteerd tot, het in- en uit ruimen van eventuele kasten, koelkasten, vriezers, buffetten etc. In overleg kan de frequentie van de dieptereiniging aangepast worden.

10. Implementatie- en transitiefase

Eis 83	Twee weken na definitieve gunning levert Opdrachtnemer het implementatieplan aan. Dit plan beschrijft het totaal aan activiteiten dat uitgevoerd zal worden. Dit plan is SMART en bevat minimaal de volgende onderwerpen: • Doel, resultaten, scope, partners van de ondernemer; • Fasering implementatiefase; • Aanpak, mijlpalenplanning, deliverables en activiteitenplan; • Overname personeel;
--------	---

	• Opnemen inventarisatie inventaris • Kennismaking en vaststellen communicatiematrix; • Schouwen en bezoeken van locaties • Meten, sturen en borgen van de ambities (KPI dashboard inrichten); • Inzage in het proces van de toeleveringen van materialen en middelen, opdat deze worden geleverd alvorens de werkzaamheden starten; • Facturatie; • Risicoanalyse inclusief beheersmaatregelen; • Nazorgplan; • Exit-plan; • Evaluatie wijze (tijdens en na implementatie). De implementatieplanning is gedetailleerd. Opdrachtgever verwacht een opsplitsing per locatie (Arnhem en Zoetermeer). De implementatieplanning wordt ter goedkeuring aan Opdrachtgever voorgelegd.
Eis 84	Alle kosten voor implementatie zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Er kunnen geen separate kosten voor deze werkzaamheden in rekening worden gebracht.
Eis 85	Opdrachtnemer zorgt voor één overkoepelend contactpersoon gedurende de gehele implementatiefase.

11. Samenwerking	
Eis 86	Opdrachtnemer zorgt voor één vaste contactpersoon op tactisch en strategisch niveau, die als één centraal aanspreekpunt voor Opdrachtgever fungeert voor de Raamovereenkomst en de daaronder behorende dienstverlening.
Eis 87	Opdrachtgever werkt samen als één team met de facilitaire dienstverleners en de medewerkers van Opdrachtnemer. Opdrachtgever kiest voor deze manier van samenwerken om een kwalitatieve hoge dienstverlening te realiseren. Opdrachtgever ambieert een facilitaire ketensamenwerking. Opdrachtnemer neemt haar verantwoordelijkheid binnen deze facilitaire keten en sluit aan bij overleggen en initiatieven.
Eis 88	De Opdrachtgever verstaat onder samenwerking onder andere dat: • Opdrachtnemer betrouwbaar is waarbij afspraak is afspraak. • er volledige transparantie is. • er helder gecommuniceerd wordt. • er sprake is van gelijkwaardigheid. • beide partijen verantwoordelijkheid nemen, waarbij de dienstverlener kennisexpert en adviseur is op zijn vakgebied. • beide partijen elkaar aanspreken en versterken om tot een beter resultaat te komen. • er sprake is van partnership met duidelijke afspraken. Opdrachtnemer dient zich aan bovenstaande punten te conformeren.

12. Contractmanagement	
Eis 89	Opdrachtgever wenst de dienstverlening te monitoren op basis van KPI's. Deze KPI's worden gemeten middels een KPI-dashboard. Opdrachtnemer draagt bij aan het opstellen van de KPI-dashboard. Dit KPI dashboard wordt per kwartaal door Opdrachtnemer ingevuld en met Opdrachtgever besproken in het tactisch (kwartaal) overleg. De minimale KPI's die worden vastgesteld zijn: - Gasttevredenheid en kwaliteit - Duurzaamheid - Samenwerking
Eis 90	Opdrachtgever kan van Opdrachtnemer een plan van aanpak (verbeterplan) verlangen indien de evaluatie van het KPI-dashboard hiertoe aanleiding geeft doordat Opdrachtnemer niet heeft voldaan aan alle KPI's. Opdrachtnemer is verplicht om in dit geval binnen de door Opdrachtgever te stellen termijn (van maximaal 3 weken) het plan van aanpak op te stellen en bij Opdrachtgever in te dienen. Opdrachtnemer beschrijft in dit plan van aanpak met welke maatregelen binnen de door Opdrachtgever in overleg met Opdrachtnemer te stellen termijn, Opdrachtnemer er zorg voor draagt dat de punten uit het KPI dashboard worden geadresseerd en weer aan de KPI's wordt voldaan. Indien na 6 maanden (gerekend vanaf de ontvangst van het verbeterplan) de KPI's nog niet verbeterd zijn dan kan Opdrachtgever de Raamovereenkomst ontbinden, zonder dat een nadere ingebrekestelling of rechterlijke toets nodig zijn.
Eis 91	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor het contractbeheer of onderdelen hiervan aan een onafhankelijk en ter zake deskundig bureau uit te besteden. Opdrachtnemer is verplicht hieraan haar medewerking te verlenen.
Eis 92	De afgesproken meetmethodieken uit het KPI model vallen onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer - (zoals afgesproken tijdens implementatiefase) en moeten worden uitgevoerd en opgenomen worden in de kosten.

13. Overlegstructuur	
Eis 93	De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt structureel en regelmatig plaats op operationeel, tactisch en strategisch niveau. Opdrachtnemer draagt zorg voor verslaglegging van de overleggen en levert dit binnen 10 werkdagen na het desbetreffende overleg op.
Eis 94	<i>Operationeel overleg</i> Overleg met betrekking tot de operationele gang van zaken vindt, indien noodzakelijk, dagelijks plaats tussen de locatiecoördinatoren en Opdrachtnemer. Daarnaast vindt maandelijks overleg plaats tussen de contractmanager van

	Opdrachtgever en het centrale aanspreekpunt van Opdrachtnemer. Hierbij worden de onderstaande onderwerpen besproken. • Lopende operationele zaken • Klachten m.b.t. de dienstverlening • Eventuele knelpunten inzake de operationele werkzaamheden • Banqueting en maatwerk activiteiten • Evaluatie afspraken versus uitvoering van de cateringwerkzaamheden • Diverse andere operationele en personele aangelegenheden
Eis 95	<i>Tactisch overleg</i> Het tactisch overleg vindt minimaal 4 keer per jaar plaats tussen de coördinator facilitaire zaken en huisvesting van Opdrachtgever en de regio-/accountmanager van Opdrachtnemer. De onderwerpen die in ieder geval in het tactisch overleg besproken worden zijn: • De kwaliteit van de dienstverlening • Klachtenregistratie en klachtenbehandeling • KPI-dashboard • Managementrapportage en -informatie en financiële resultaten • Eventuele knelpunten inzake de dienstverlening • Toekomstige ontwikkelingen organisaties
Eis 96	<i>Strategisch overleg</i> Het strategisch overleg vindt minimaal 1 keer per jaar plaats tussen de budgethouder en coördinator facilitaire zaken en huisvesting van Opdrachtgever en de accountdirecteur of vergelijkbare functie van Opdrachtnemer. Onderstaande onderwerpen worden minimaal besproken: • Proactief ondernemerschap • Samenwerking en partnerschap • Financiële resultaten en managementinformatie • Vaststelling contract, verkoopprijzen en tarieven volgende jaar • Algemene gang van zaken • Innovatie

14. Rapportages

Eis 97	<i>Maandelijkse verslaglegging</i> Opdrachtnemer verstrekt iedere maand binnen 3 weken na het aflopen van de maand de financiële maandrapportage gespecificeerd per locatie. Hierin is minimaal opgenomen: • Aantal gasten per voorziening; • Gemiddelde besteding per voorziening; • Omzet; • Verkopen op rekening; • Personeelskosten; • Ingrediëntkosten;
--------	---

	• Algemene kosten; • Kosten voor Opdrachtgever (aanneemsom); • Kosten voor banqueting, event- en ad hoc catering. De gegevens in deze verslaglegging, met uitzondering van de kosten, kan de Opdrachtgever gebruiken bij de opvolgende aanbesteding voor de onderhavige diensten.
Eis 98	<i>Periodieke verslaglegging</i> Opdrachtnemer verstrekt per kwartaal binnen 3 weken na afloop van het kwartaal een (financiële) rapportage gespecificeerd per maand. De rapportage bevat minimaal de volgende aspecten uitgesplitst per locatie: • Aantal gasten en gemiddelde besteding per periode per voorziening; • Voortgang KPI dashboard; • Duurzaamheidsrapportage inclusief circulariteit; • Klachten en suggesties en verbeterplan; • Banqueting, eventcatering en ad hoc catering (verstrekke aantallen per arrangement, overzicht gehouden evenementen en aantal gasten). De gegevens uit de verslaglegging kan de Opdrachtgever gebruiken bij de opvolgende aanbesteding van de onderhavige diensten.
Eis 99	<i>Jaarlijkse verslaglegging</i> Opdrachtnemer verstrekt jaarlijks (als cumulatief van de periodieke verslaglegging) de (financiële) rapportage binnen 4 weken na afloop van het jaar, minimaal de volgende aspecten uitgesplitst per locatie: • Cumulatief van de periodieke verslaglegging over het jaar met de onderwerpen zoals opgenomen in eis 101; • Begroting nieuwe contractjaar; • Afronding KPI dashboard; • Voortgang en actieplan duurzaamheid; • Opleidingsplan (realisatie en nieuw plan). De gegevens uit deze verslaglegging, met uitzondering van de begroting, kan de opdrachtgever gebruiken bij de opvolgende aanbesteding van de onderhavige diensten.

15. Financiële eisen

Eis 100	Opdrachtnemer verdisconteert alle kosten t.b.v. de exploitatie cateringvoorzieningen in de prijsstelling: • De ingrediëntkosten bestaan uit alle kosten van de ingekochte goederen die worden verwerkt in verstrekkingen. • De personeelskosten die opgenomen zijn in de begroting ten behoeve van de reguliere cateringactiviteiten. In de opbouw van het integrale uurtarief wordt
---------	--

	minimaal rekening gehouden met de functie en het uurtarief. In het uurtarief wordt minimaal het volgende opgenomen: het percentage vakantietoeslag, pensioenopbouw, opbouw toeslag sociale lasten, ziektesuppletie, improductiviteit, reiskosten, opleidingskosten, vervangingskosten in geval van ziekte en/of verlof, eventuele vereveningstoeslag, etc. Ook indirecte personeelskosten zoals overige personeelskosten, personeelsgebruik, gratificaties, ARBO-begeleiding, etc. zijn opgenomen. • Variabele algemene kosten: schoonmaakmiddelen, disposables, diverse hulpmaterialen, bankkosten/ transactiekosten, wasserijkosten, overige variabele algemene kosten. • Vaste algemene kosten: kantoormiddelen, verzekeringskosten, bacteriologisch/ hygiëneonderzoek, kledingkosten, presentatie- en signing middelen, kassa's en bijbehorende randapparatuur, overige vaste algemene kosten. • Kosten van technisch service onderhoud en operationele kosten onbemenste concepten. • Kosten duurzaamheid, Social return. • Gratis verstrekkingen zoals zout, peper, smaakversterkers (zoals o.a. mosterd, ketjap, etc.) worden in de variabele algemene kosten verwerkt. • Niet-ingrediëntkosten zoals servetten en tandenstokers, worden in de variabele algemene kosten verwerkt.
Eis 101	Opdrachtnemer dient voor de (extra) personeelsinzet ten behoeve van bediening en extra inzet bij banquetingactiviteiten, events of maatwerkactiviteiten het integraal uurtarief banqueting te gebruiken. Dit uurtarief wordt weergegeven in het Prijzenblad en bevat dezelfde opbouw als het integrale uurtarief zoals beschreven in eis 103.
Eis 102	Banqueting en (maatwerk) events worden op rekening verstrekt. Opdrachtnemer factureert de verkopen op rekening aan Opdrachtgever en verrekening vindt plaats op basis van afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Goedkeuring op offertes vindt alleen plaats door middel van een opdrachtbevestiging die aan Opdrachtnemer wordt verstrekt vanuit Opdrachtgever. Opdrachtgever levert de kostenplaatsen aan.
Eis 103	Alle kosten met betrekking tot de kassa's en betaalmogelijkheden zoals bijvoorbeeld maar niet limitatief, kassa's, pin en randapparatuur zijn voor rekening van Opdrachtnemer, zijn opgenomen in de begroting (Prijzenblad) en kunnen achteraf niet in rekening worden gebracht. Opdrachtnemer zorgt ook voor vervanging en onderhoud van de apparatuur.
Eis 104	Elk jaar voorafgaand (uiterlijk 1 november) aan het nieuwe kalenderjaar, wordt door Opdrachtnemer een nieuwe begroting per locatie en per voorziening opgesteld.
Eis 105	De begroting is minimaal verdeeld in de onderstaande groepen. Opdrachtnemer geeft onderbouwd inzicht in de totstandkoming van de kosten en omzetten: • Omzet;

	• Ingrediëntkosten; • Personeelskosten; • Algemene kosten; • Management fee; • Totale benodigde bijdrage voor Opdrachtgever (aanneemsom); • Vaste Verreken Prijzen. Na goedkeuring door Opdrachtgever geldt de begroting als taakstellend budget en maakt onlosmakelijk deel uit van de Raamovereenkomst.
--	---

16. Facturatie	
Eis 106	De facturatie van Opdrachtnemer voldoet aan alle wettelijke eisen.
Eis 107	Het FMIS van Opdrachtgever is leidend voor de facturering van de banquetingactiviteiten met uitzondering van dat deel van de dienstverlening dat besloten ligt in de vaste aanneemsom. Opdrachtnemer neemt, indien noodzakelijk, alle werkzaamheden met betrekking tot het gebruik van het FMIS voor de cateringvoorzieningen op in het Prijzenblad (personeelskosten).

17. Contractvorm en indexering	
Eis 108	Opdrachtgever sluit met Opdrachtnemer een Raamovereenkomst vast op basis van een vaste aanneemsom. Een contract op basis van een vaste aanneemsom houdt in dat Opdrachtgever een vaste vergoeding betaalt aan Opdrachtnemer voor de exploitatie van alle cateringvoorzieningen. Een overschrijding van het budget komt voor rekening van Opdrachtnemer, een onderschrijding komt volledig ten gunste van Opdrachtnemer.
Eis 109	De vaste aanneemsom kan enkel worden aangepast indien het aantal dagelijks aanwezige pandgebruikers structureel veranderd. Een bandbreedte van +/- 10% meer of minder pandgebruikers (uitgangspunt: 200 pandbewoners in Arnhem en 60 pandbewoners voor Zilverstraat Zoetermeer) gedurende een aaneengesloten periode van 3 maanden of langer wordt hierbij gehanteerd.
Eis 110	De vaste aanneemsom (exclusief personele kosten) en de vaste verreken prijzen mogen éénmaal per jaar (per nieuwe contractjaar) maximaal geïndexeerd worden volgens het CPI-indexcijfer (2015=100) voor kantines (111200) met de jaarmutatie van augustus tot augustus van dat betreffende jaar.
Eis 111	De personeelskosten en het integrale uurtarief banqueting mogen éénmaal per jaar voorafgaand aan het volgende kalenderjaar worden verhoogd als gevolg van de wijzigingen in de geldende CAO op loongebied en van overheidswege aangepaste sociale lasten.

Eis 112	De verkoopprijzen (indien van toepassing) mogen éénmaal per jaar gelijktijdig met de invoering van de nieuwe begroting worden geïndexeerd met hetzelfde indexcijfer als de vaste aanneemsom. 1. Wordt in een jaar afgezien van herzien van prijzen, dan vindt indexering in het daarop volgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar; indexering over meerdere jaren is derhalve uitgesloten. 2. Wordt er bij verlenging afgezien van herzien van prijzen, dan vindt indexering bij de daarop volgende verlenging slechts plaats over de periode van de voorgaande verlenging. Indexering over meerdere verlengingen is derhalve uitgesloten.
Eis 113	Indexeringen worden altijd schriftelijk onderbouwd aangeleverd en worden vastgesteld in overleg met Opdrachtgever. De indexeringen worden vóór 1 november van het betreffende kalenderjaar ter goedkeuring aan Opdrachtgever aangeleverd en kunnen niet eerder doorgevoerd worden dan na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever. Indexaties vinden altijd plaats per nieuw kalenderjaar. Het eerste moment voor indexatie is 1 januari 2025.

18. Demarcatie

Eis 114	De demarcatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is als volgt: • Opdrachtgever draagt zorg voor de aanschaf en onderhoud van zowel nagelvaste als losse apparatuur en exploitatiemiddelen van de cateringvoorzieningen. Deze apparatuur en middelen blijven eigendom van Opdrachtgever. • Opdrachtnemer mag eigen apparatuur aanschaffen. Aanschaf van apparatuur gaat altijd in overleg met en akkoord van de locatiemanager en/of contractmanager. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aanschaf, het onderhoud en vervanging van de zelf aangeschafte apparatuur. Bij einde van de overeenkomst neemt Opdrachtnemer deze apparatuur ook weer mee tenzij anders met Opdrachtgever wordt overeengekomen. Opdrachtnemer verwijdert eigen apparatuur en voorkomt en/of herstelt schade (die daardoor ontstaat) aan eigendommen van Opdrachtgever. • Opdrachtgever draagt zorg voor de vervanging van de (nagelvaste en losse) apparatuur en de inrichting. • Bij aanvang van de Raamovereenkomst worden de restaurants inclusief de aanwezige inventaris ter beschikking gesteld aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van deze exploitatiemiddelen. Er is geen sprake van een eigendomsoverdracht aan Opdrachtnemer. • Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het onderhoud en de reparaties aan de (nagelvaste en losse) apparatuur en de bedrijfsruimten, noodzakelijk voor de exploitatie van de restaurants en voorzieningen. • De kosten voor de investeringen voor voldoende klein inventaris (benodigd voor de frontoffice), zoals servies, bestek, etc. zijn voor Opdrachtgever.
---------	---

- De kosten voor de exploitatiemiddelen voor de backoffice zoals klein keukenmateriaal zijn eigendom van Opdrachtgever. Opdrachtgever zorgt voor vervanging van dit materiaal.
- De kosten voor de exploitatiemiddelen ten behoeve van presentatiedoeleinden zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- Opdrachtgever stelt de ruimten, elektriciteit, eventueel gas, water en vuilafvoer, noodzakelijk voor de exploitatie van de cateringvoorzieningen, om niet ter beschikking.
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik, dagelijks onderhoud en schoonmaak van apparatuur, middelen en materialen.
- Opdrachtnemer beheert de cateringvoorzieningen zoals dit een goed huisvader betaamt. In het kader hiervan verwijzen we naar Opdrachtnemer zijn signaleringsverantwoordelijkheid naar Opdrachtgever.
- Opdrachtnemer mag extra (klein) apparatuur meenemen voor de exploitatie van de cateringvoorzieningen. Onderhoud en vervanging van deze apparatuur is voor rekening van Opdrachtnemer.
- Voor eigen administratie etc. gebruikt Opdrachtnemer eigen middelen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aanschaf van de communicatiemiddelen (zoals mobiele telefoons) en laptops voor eigen medewerkers.