

Bijlage 5

Beschrijving van de Diensten

1	Beschrijving van de diensten	3
1.1	Dienstverlening algemeen	3
2	Diensten	4
2.1	Beveiliging	4
2.2	BHV	6
2.3	Receptiediensten	7
2.4	Catering	8
2.5	Schoonmaak	14
2.6	Huismeesters/servicemedewerker	17
2.7	Plaagdierenbeheersing	18
2.8	Huur en verzorging van binnenbeplanting	18
2.9	Sanitaire Voorzieningen	19
2.10	Warme drankenautomaten	19
3	Kwaliteitsinspecties en boeteclausule	20
3.1	Beoordeling beveiliging/receptie	20
3.2	Beoordeling catering	20
3.3	Beoordeling schoonmaak	21
3.4	Beoordeling warme dranken automaten	21
3.5	Meting klantbeleving	21
3.6	Boeteclausule diensten	21

1 Beschrijving van de diensten

In dit hoofdstuk zullen de diensten waarop deze aanbesteding betrekking heeft verder worden toegelicht. Het betreft hier algemene informatie met betrekking tot de specifieke dienst en is bedoeld om een kader te stellen waarbinnen Inschrijver zijn aanbieding dient te doen. De mate waarin dit betrekking heeft op de betreffende dienst verschilt per locatie. Per locatie is aangegeven wat de specifieke omstandigheden voor die locatie zijn.

1.1 Dienstverlening algemeen

Het Kadaster wenst de volgende diensten in de contractvorm Integrated Facility Management (IFM) af te nemen:

1. Beveiliging (openen en sluiten van het pand en alarmopvolging);
2. BHV-taken;
3. Receptie diensten;
4. Catering;
5. Schoonmaak, waaronder ook glas- en gevelbewassing , dieptereiniging (toiletgroepen en keuken), toetsenborden en schermen, kunst;
6. Huismeesterdiensten/servicemedewerker;
7. Plaagdierenbeheersing;
8. Binnenbeplanting (huur incl. onderhoud);
9. Sanitaire voorzieningen;
10. Warme dranken automaten.

Met **Integrated Facility Management** bedoelen wij:

- Het Kadaster selecteert één externe IFM-dienstverlener die verantwoordelijk is voor alle operationele- en vrijwel alle regie-activiteiten;
- De regieorganisatie van het kadaster beperkt zich tot uitsluitend strategische activiteiten en enkele tactische activiteiten, eventueel aangevuld met één of enkele eigen diensten. Voor afstemming van de operationele activiteiten is er in iedere vestiging een contactpersoon van het Kadaster aanwezig;
- De IFM-dienstverlener is verantwoordelijk voor de regie en daaraan gerelateerde functies (o.a. inkoop, financieel management van de sub-contracten);
- De IFM-dienstverlener is tevens verantwoordelijk voor het businessmanagement (tactisch/strategisch);
- De IFM-dienstverlener is economisch en juridisch eigenaar van alle operationele contracten;
- De IFM-dienstverlener kan operationele activiteiten met eigen medewerkers uitvoeren (self-delivered) of uitbesteden aan subcontractors (onderaannemers).

Self-delivered

- IFM-dienstverlener voert activiteiten in scope uit met eigen medewerkers plus enkele medewerkers in dienst van het Kadaster (minimaal 1)
- IFM-dienstverlener probeert taken te integreren zodat medewerkers flexibel inzetbaar zijn

Sub-contracted

- IFM-dienstverlener laat operationele activiteiten uitvoeren door onderaannemers
- IFM-dienstverlener fungeert als managementorganisatie

In de samenwerking met Opdrachtnemer zoekt het Kadaster een partner die streeft naar een optimale coördinatie van de verschillende diensten. Een partner die op alle niveau's één gezicht heeft namens alle specialisten binnen het contract.

Van Opdrachtnemer verwacht het Kadaster:

- Een sterke organisatie die overkoepelend boven alle verschillende disciplines uitsteekt;
- Zichtbaarheid voor het Kadaster en het nemen van verantwoordelijkheid voor eenduidige communicatie en verbinding van de disciplines.
- Een organisatie die weet wat er speelt op de locaties en daar oplossingsgericht naar handelt
- Een organisatie die zich als deskundige presenteert en het Kadaster actief meeneemt in marktontwikkelingen en innovaties.

Opdrachtnemer is professioneel en bevordert de kwaliteitsbeleving van de klanten. Klanttevredenheid, materiedeskundigheid, klachtenmanagement en stuurinformatie zijn hierbij sleutelwoorden. Opdrachtnemer is integraal verantwoordelijk voor een kwalitatieve dienstverlening die aansluit bij de verwachtingen van het Kadaster. Deze verantwoordelijkheid geldt zowel voor de disciplines die Opdrachtnemer in eigen beheer uitvoert, als voor de disciplines die hij bij derden heeft belegd. Tevens geldt dat voor de operationele aansturing van de Kadaster huismeester, receptiemedewerkers en medewerk(st)ers uit de Participatiewet. Hierbij wordt opgemerkt dat wanneer deze Kadastermedewerkers via de natuurlijke weg uitstromen, zij eventueel vervangen dienen te worden door medewerkers van Opdrachtnemer. In alle gevallen blijft Opdrachtnemer eindverantwoordelijk voor de kwaliteit en de integrale aansturing.

De verwachtingen worden na gunning vertaald in een Service Level Agreement met dynamische kritische prestatie indicatoren (KPI's) die zowel het presteren van de organisatie van de opdrachtnemer als ook de kwaliteit van de diensten en leveringen beschrijft. De Offerteaanvraag en de Inschrijving van de winnende Insschrijver vormen de basis voor dit Service Level Agreement.

Het Kadaster is zich ervan bewust dat veranderingen ten aanzien van de dienstverlening niet bij aanvang van de Overeenkomst kunnen en zullen plaatsvinden. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij/zij zich verdiept in de verschillende uitgevoerde diensten binnen het Kadaster en na ca. 100 dagen komt met een voorstel voorzien van verwonderpunten en verbeteringen, dit mag geen kosten opdrijvend effect hebben voor het Kadaster.

Hier en daar in deze beschrijving en het Programma van Eisen is sprake van openingstijden van de verschillende Kadasterlocaties. Deze zijn op dit moment met het oog op bezuinigingen aan verandering onderhevig. Dit betekent dat vooralsnog de locaties De Brug in Apeldoorn en een gebouwdeel in Zwolle (de Rhône) op vrijdag gesloten zijn.

2 Diensten

2.1 Beveiliging

Inschrijver is verantwoordelijk voor de beveiliging van de Kadasterlocaties. In deze paragraaf zijn de gewenste diensten en tijden per locatie weergegeven. Inschrijver dient deze als uitgangspunt te nemen voor zijn offerte. In de prijsopgave kan Inschrijver zich baseren op de in onderstaande tabel genoemde tijden.

De beveiliging bestaat uit de volgende diensten:

1. Openen/sluiten gebouwen door surveillancedienst;
2. Mobiele surveillance;
3. Aansluiting op de meldkamer;
4. Alarmopvolging en key-holding.

De openingstijden voor de gebouwen zijn als volgt, medewerkers van het Kadaster zijn welkom vanaf 07.00 uur:

Locatie	
Groningen	06:45 – 18:00
Zwolle	06:45 – 18:00
Arnhem	06:45 – 18:00
Amsterdam	06:45 – 18:00
Rotterdam	06:45 – 18:00
Eindhoven	06:45 – 18:00
Apeldoorn 'De Grift'	06:45 – 19:00 Vrijdag sluiting 18:00 uur
Apeldoorn 'De Brug'	06:45 – 19:00

Tabel 2: Bezetting door beveiliging

Het openen/sluiten van het gebouw kan in overleg met de Opdrachtnemer en het Kadaster door de beveiligings- en /of de surveillancedienst gebeuren indien dit de voorkeur heeft of er voordeel uit te behalen valt. Openen en sluiten van gebouwen geldt niet voor de locatie Rotterdam.

2.1.1 Openen/sluiten gebouwen door surveillancedienst

Tijdens openingsronden en brand- en sluitronden worden in overleg met het Kadaster en conform instructies onder meer (maar niet beperkt tot) de volgende werkzaamheden uitgevoerd (dit kan eventueel per locatie verschillen):

- het openen van het gebouw, parkeerplaats, garage, fietsenstalling, hekwerken e.d. op de aangegeven tijdstippen (kan per locatie verschillen);
- het uitschakelen van de elektronische beveiligingsinstallatie;
- het verzorgen van een interne openingsronde en een ronde om het gebouw;
- het verrichten van technische handelingen op het beveiligingspaneel;
- het verzorgen van een brand- en sluitronde op de aangegeven tijdstippen, zowel binnen als rondom het gebouw waarbij ondermeer gelet dient te worden op openstaande ramen en deuren (met name nooduitgangen), hang- en sluitwerk, ongewone situaties, defecte verlichting, calamiteiten en alles wat niet strookt met de normale gang van zaken. Indien van toepassing het Kadaster op de hoogte stellen als er niet aan de veiligheidseisen wordt voldaan en/of situaties verbeterd kunnen worden;
- het inschakelen van het elektronisch beveiligingssysteem, het verlaten van het gebouw en het afsluiten van de toegangen, de parkeerplaats, garage, fietsenstalling, hekwerken e.d. na de brand – en sluitronde.

NB: de persoon die het gebouw opent dient altijd te wachten totdat de dienstdoende beveiliging- of receptiemedewerker aanwezig is. De dienstdoende beveiligings- of receptiemedewerker die het gebouw sluit dient altijd te wachten totdat de surveillancedienst het alarm komt inschakelen. Uiteraard is dit alles niet van toepassing wanneer het openen en/of het sluiten door de dienstdoende beveiligings- of receptiemedewerker zelf gebeurt. De in de tabel 2 genoemde tijden zijn de tijden waarop geopend, danwel gesloten dient te worden.

2.1.2 Mobiele surveillance

- bij inbraakalarm én sabotagemeldingen buiten openingstijden wordt door de alarmcentrale de mobiele surveillance gewaarschuwd. De mobiele surveillant begeeft zich direct naar de desbetreffende locatie waarna deze het gebouw zowel extern, als intern inspecteert op inbraak(schade). Indien het een

daadwerkelijke inbraak betreft dient direct de politie gewaarschuwd te worden en de betreffende (aangewezen) contactpersoon van het Kadaster. Bij vals alarm zal de mobiele surveillant het systeem resetten;

- bij storingsmeldingen buiten openingstijden waarbij toegang tot het gebouw nodig is, wordt door de meldkamer de mobiele surveillance en de betreffende (aangewezen) contactpersoon van het Kadaster gewaarschuwd. De mobiele surveillant gaat direct ter plekke en opent het gebouw om de contactpersoon van het Kadaster binnen te laten;
 - brandalarmmeldingen buiten openingstijden gaan direct naar het PAC (Particuliere Alarmcentrale) of rechtstreeks naar de brandweer, mobiele surveillant gaat na melding direct ter plekke waar hij de nodige assistentie verleent. Bij vals alarm zal de mobiele surveillant het systeem resetten;
 - bij alle hiervoor genoemde situaties bedraagt de responsetijd, onder normale weers- en verkeersomstandigheden, maximaal 30 minuten;
- Een lijst met (aangewezen) contactpersonen zal door het Kadaster beschikbaar worden gesteld.

2.1.3 Aansluiting op de meldkamer

Voor alle vestigingen geldt dat op maandagen tot en met vrijdag, buiten kantoortijden, op zaterdag en zondagen, op dagen waarop de kantoren van het Kadaster (verplicht) gesloten zijn, op een algemeen erkende feestdag in Nederland of het equivalent van een algemene erkende feestdag ingevolge artikel 3 van de Algemene termijnenwet, het elektronische beveiligingssysteem geactiveerd en aangesloten dient te worden op de centrale alarmcentrale van de meldkamer. De aansluiting en de activering op de meldkamer zal in nauwe samenwerking met het Kadaster plaatsvinden. De datalijnen blijven in eigendom van het Kadaster.

Bij de meldkamer dienen inbraakalarm, brandalarm en sabotagemeldingen binnen te komen. Door de meldkamer dienen de volgende acties te worden ondernomen:

- actieve in- en uitschakelcontrole;
- bij storingsmeldingen aan gebouwinstallaties buiten openingstijden waarbij geen toegang tot het gebouw nodig is, wordt door de meldkamer de betreffende contactpersoon gewaarschuwd;
- directe doormelding van de alarmmeldingen naar de betreffende waarschuwingsadressen/ mobiele surveillant.

De (medewerker van de) meldkamer is 24 uur per dag, 7 dagen per week ter beschikking en in staat te zorgen voor een snelle en adequate afhandeling van alarmen. De meldkamer moet voldoen aan geldende wet- en regelgeving en de kwaliteitseisen als gesteld door de branchevereniging.

2.1.4 Alarmopvolging en key-holding

De responsetijd bij alarmopvolgingen onder normale weers- en verkeersomstandigheden bedraagt **maximaal** 30 minuten. Voor alle locaties komt de Opdrachtnemer in het bezit van één of meerdere set(s) sleutels/toegangspassen van het te beveiligen object. Deze worden gebruikt voor de reguliere opening en sluiting van het object en om bij bijvoorbeeld alarmmeldingen buiten openingstijden betreffende instanties en waarschuwingspersonen toegang tot het gebouw te verschaffen (mobiele surveillance). Bij diefstal of verlies van deze sleutels/toegangspassen is de Opdrachtnemer aansprakelijk voor de eventuele gevolgen daarvan. Opdrachtnemer dient zo spoedig mogelijk melding te maken van eventueel verlies of diefstal bij het Kadaster.

2.2 BHV

Sinds Covid-19 en de veranderde manier van werken van medewerkers van het Kadaster naar meer thuiswerken, is continuïteit binnen de BHV-organisatie niet gegarandeerd uitgaande van uitsluitend

Kadastermedewerkers. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zijn/haar medewerkers bij uitvoering van zijn/haar werkzaamheden een actieve rol in de BHV-organisatie binnen het Kadaster opnemen.

2.3 Receptiediensten

Opdrachtnemer verzorgt voor het Kadaster de receptiediensten inclusief uniforme bedrijfskleding voor de receptiemedewerkers.

De receptionist(e) werkt van achter de receptie, een gastvrouw/-heer kan ook vanaf een andere werkplek werken en heeft een rol in het ontvangen van gasten en begeleidt gasten naar hun afspraak. Op de locaties zonder receptie is een gastvrouw/-heer aanwezig.

Telefoonverkeer is op dit moment geconcentreerd in de vestigingen Apeldoorn De Grift en Arnhem.

Locatie	Aanwezigheid receptie	Werktijden
Groningen	Nee	06:45 – 18:00
Zwolle	Ja	06:45 – 18:00
Arnhem	Ja	06:45 – 18:00
Amsterdam	Nee	06:45 – 18:00
Rotterdam	Nee	06:45 – 18:00
Eindhoven	Nee	06:45 – 18:00
Apeldoorn 'De Grift'	Ja	06:45 – 19:00
Apeldoorn 'De Brug'	Ja	06:45 – 19:00

Tabel 3: Receptiediensten

Receptiepersoneel op alle locaties

Onder receptiediensten op locatie wordt begrepen de bemensing van receptie gedurende de openingstijden van betreffende vestiging. Op rustige momenten van de dag is er tijd voor het verrichten van administratieve werkzaamheden en/of andere ondersteunende werkzaamheden.

Gastvrouw (m/v/x) / receptioniste (m/v) op locatie De Grift

Onder gastvrouw (m/v/x) / receptioniste (m/v) op locatie De Grift wordt verstaan: de bemensing van de receptie/telefoon gedurende de openingstijden van locatie De Grift en gedurende de brand- en sluitronden aan het einde van de werkdag. Op rustige momenten van de dag is er tijd voor het verrichten van administratieve werkzaamheden en/of andere ondersteunende werkzaamheden.

Op locatie De Grift dienen tussen 08:30 uur en 17:00 uur twee personen aanwezig te zijn, te weten één receptioniste/telefoniste en één receptioniste/gastvrouw.

Gastvrouw (m/v/x) in de vestigingen Groningen, Eindhoven, Rotterdam en Amsterdam

Deze vestigingen zijn gesitueerd in een multi tenant gebouw. Wanneer een bezoeker zich meldt bij de entree van het gebouw, dan zal de gastvrouw zorgen voor een gastvrije ontvangst en geeft de Kadaster medewerker een bericht dat het bezoek is gearriveerd. Zij zorgt voor de opening van de toegangsdeur en begeleidt de gast naar de Centrale Ontmoetingsruimte (COR). De bezoeker zal daar worden opgehaald door de Kadaster medewerker, waarmee hij/zij een afspraak heeft.

De gastvrouw verricht daarnaast diverse andere werkzaamheden die onderdeel uitmaken van dit contract.

2.4 Catering

Het Kadaster verwacht voor de cateringdiensten een creatieve dienstverlener die naast ondernemerschap gekenmerkt wordt door een innovatieve instelling, flexibiliteit, klantvriendelijkheid en voortdurend op zoek is naar de beste invulling van maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) en dit vertaalt naar de praktijk. De conceptgedachte voor de cateringdiensten is als volgt: *“Een minimaal beschikbaar assortiment bestaande uit het vastgestelde basis assortiment, aangevuld met een door Opdrachtnemer in te vullen aanvullend assortiment. Verse, duurzame en gezonde producten dienen gevarieerd gepromoot te worden.”*

Gezonde voeding en MVO

Het Kadaster verwacht van de inschrijver dat er voldoende aandacht wordt gegeven aan aspecten van het maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO); dat betekent aandacht en stimulering van duurzame voeding, veiligheid. Met betrekking tot voeding denken wij aan het aanbieden van biologische en fairtrade alternatieven. Door voldoende variatie aan te brengen in de menu's en altijd "gezonde" alternatieven aan te bieden zal de gebruiker vanzelfsprekend worden uitgedaagd om een keuze maken voor het gezonde alternatief.

Openingstijden

Inschrijver dient voor zijn/haar Inschrijving uit te gaan van huidige openingstijden als hierna beschreven. Gedurende de Overeenkomst kan hier in gezamenlijk overleg van worden afgeweken indien de situatie daar aanleiding toe geeft. In de transitiefase zullen openingstijden nader afgestemd worden

Locatie	Bedrijfsrestaurant		Koffiebar	
	Aanwezigheid	Openingstijden	Aanwezigheid	Openingstijden
Groningen			x	08:00-16:00 uur
Zwolle	x	08:30-13:30 uur		
Arnhem	x	08:30-13:30 uur		
Amsterdam*			x	08:00-16:00 uur
Rotterdam*			x	08:00-16:00 uur
Eindhoven*			x	08:00-16:00 uur
Apeldoorn 'De Grift'	x	11:30-13:30 uur	x	08:00-16:00 uur
Apeldoorn 'De Brug'	x	11:30-13:30 uur	x	07:30 -16:00 uur

* Locaties Amsterdam, Rotterdam en Eindhoven hebben op dit moment nog niet de beschikking over een koffiebar. Het is de bedoeling dit te realiseren Q4 2023/Q1 2024

Bedrijfsrestaurant

Bedrijfsrestaurants (indien aanwezig) zijn van maandag tot en met vrijdag geopend, met uitzondering van De Grift, hier is het bedrijfsrestaurant op vrijdag gesloten.

Koffiebar

Het doel van een Koffiebar/Centrale Ontmoetingsruimte is het (informeel) ontmoeten, informatie delen en samenwerken. Een wij-gevoel creëren voor medewerkers. Met goede koffie en versnaperingen verleiden we medewerkers om andere collega's ontmoeten. De faciliteiten sluiten aan bij de functie van de werkplekken; gezond en vitaal, en er heerst een sfeer van gezelligheid.

Vrijdag: Locatie De Grift van 08.00 tot 14.00 uur, locatie De Brug gesloten.

In de vestigingen Apeldoorn "de Grift" en "de Brug" is een bedrijfsrestaurant en koffiebar aanwezig. Vergaderlunches worden alleen gefaciliteerd vanuit het bedrijfsrestaurant.

Serviesgoed, keukenapparatuur en -inventaris

Op alle locaties wordt gebruik gemaakt van serviesgoed & keukenapparatuur en -inventaris (met uitzondering van het kassasysteem) in eigendom van het Kadaster, dit geldt zowel voor de bedrijfsrestaurants als voor de koffiebar.

Kadaster heeft besloten dat serviesgoed en bestek niet langer voorzien hoeft te worden van een Kadasterlogo. Indien er sprake is van een tekort aan serviesgoed en/of bestek dient dit te worden aangevuld door de Opdrachtnemer, een en ander in overleg.

Schoonmaak (t.b.v. catering)

Opdrachtnemer dient rekening te houden met de dagelijkse schoonmaak van de in gebruik zijnde bedrijfsruimten, de inventaris, alsmede het schoonhouden en (her)plaatsen van stoelen en tafels in het restaurant, zodanig dat het geheel een ordelijke en verzorgde indruk maakt. Opdrachtnemer dient tevens voor de dagelijkse, gescheiden, afvalverwijdering uit de keuken te zorgen.

Ten behoeve van de vergaderservice en -lunch dient Opdrachtnemer het (gebruikte) serviesgoed uit de vergaderruimtes op te halen en indien nodig de tafels in de vergaderruimtes af te nemen, zodat de vergaderkamer er ordentelijk uit ziet.

Dienstverlening

De catering is onder te verdelen in de volgende diensten:

1. Verzorgen van de lunch in het bedrijfsrestaurant (selfservice);
2. Verzorgen van vergaderservice;
3. Verzorgen van vergaderlunches;
4. Het kunnen verzorgen van warme maaltijden;
5. Het kunnen verzorgen van speciale activiteiten (recepties etc.).

In het onderstaande schema's zijn de gewenste richttijden, diensten en bijzonderheden per locatie weergegeven. Tevens is het actuele, gemiddeld aantal transacties per dag opgegeven.

Het aantal lunchgebruikers fluctueert na Covid-19 behoorlijk per dag, opgegeven aantallen betreffen een gemiddelde over de gehele werkweek.

Bedrijfsrestaurant

Locatie	Besteding	Aantal transacties
Groningen	n.v.t.	n.v.t.
Zwolle	€ 3,02	40
Arnhem	€ 3,02	35
Amsterdam	€ 2,96	10
Rotterdam**	€ 3,39	15
Eindhoven***	€ 3,88	5
Apeldoorn 'De Grift'	€ 3,68	70
Apeldoorn 'De Brug'*	€ 3,84	85

* Op vrijdag gesloten

** miv 1 december 2023 gaan de exploitatie van het bedrijfsrestaurant over van het Kadaster naar de pandeigenaar, daarvoor in de plaats komt een koffiebar in beheer van het kadaster.

*** Op dit moment sprake van een gedekte tafel, dit wordt vervangen door een koffiebar.

Koffiebar

Locatie	Besteding	Aantal transacties
Groningen	€ 2,80	10
Zwolle	n.v.t.	n.v.t.
Arnhem	n.v.t.	n.v.t.
Amsterdam	n.v.t.	n.v.t.
Rotterdam	n.v.t.	n.v.t.
Eindhoven	n.v.t.	n.v.t.
Apeldoorn 'De Griff'	€ 2,84	38
Apeldoorn 'De Brug'	€ 2,22	35

Tabel 4a en 4b: Catering

Verzorgen van de lunch in het bedrijfsrestaurant (1)

De Opdrachtnemer verzorgt op bovenstaande tijden de lunch in het bedrijfsrestaurant volgens de productenlijst die onder te verdelen is in het vastgestelde basis assortiment en een door Opdrachtnemer in te vullen commercieel assortiment. Verse, gezonde en eerlijke producten dienen door Opdrachtnemer aangeboden en gepromoot te worden. Vitale medewerkers zijn voor het Kadaster zeer belangrijk en gezonde en verantwoorde voeding is hierin een (belangrijk) onderdeel.

Basis assortiment

Dagelijks dient het basis assortiment gedurende de gehele lunchpauze verkrijgbaar te zijn zoals deze is opgenomen in onderstaande tabel.

Product	Specificatie	Maximale verkoopprijs, incl. BTW
Snee wit/bruin brood	Per stuk	€ 0,13
Halfvolle melk	0.25 liter / mono	€ 0,65
Karnemelk	0.25 liter / mono	€ 0,65
Plantaardige melk	0.25 liter / mono	€ 0,65
Kaasbeleg (jong en belegen)	25 gr / mono, 2 plakken	€ 0,49
Diverse soorten vleesbeleg per portie verpakt: ham, kipfilet en boterhamworst	28 gr / mono/ 2 plakken	€ 0,39
Diverse soorten vleesbeleg per portie verpakt: rookvlees, filet americain, peperpaté etc.	28 gr / mono/ 2 plakken	€0,71
Diverse soorten vega(n) broodbeleg per portie verpakt, een voorstel is o.a. hummus, muhammara	28 gr / mono/ 2 plakken	€0,40

Diverse soorten zoet beleg in kleinverpakking; jam, pindakaas, honing, hagelslag melk/puur	15 gr / mono en 20 gr / mono	€ 0,22
Wisselend fruit: appel, peer, banaan, sinaasappel	Per stuk	€ 0,60
Soep van de dag (basissoep)	175 ml / kom	€ 0,34
Boter, roomboter,	10 gr / mono	€ 0,13
Yoghurt naturel / gezond dessert	150 gr / mono	€ 0,92

Aanvullend assortiment is aan Opdrachtnemer om in te vullen. Het aanvullend assortiment dient dagelijks beschikbaar te zijn, waarbij rekening gehouden wordt met duurzame producten.

Prijsbeleid

Er wordt onderscheid gemaakt tussen het basis assortiment en het aanvullend assortiment. Het basis assortiment is vooraf vastgesteld door het Kadaster en de maximale prijzen zijn hiervoor bepaald. Naast het vastgestelde basis assortiment wil het Kadaster de Opdrachtnemer stimuleren het aanvullend assortiment naar eigen inzicht aan te vullen. De Opdrachtnemer wordt hierin dan ook vrijgesteld zijn prijzen vast te stellen, waarbij het Kadaster uit gaat van marktconforme productprijzen.

Betalingssystemen

In de transitieperiode wordt in onderling overleg afgestemd over de te gebruiken betaalsystemen. Het kassasysteem dient door Opdrachtnemer te worden geleverd en geplaatst. De datalijn wordt door het Kadaster ter beschikking gesteld.

Aankleding bedrijfsrestaurant

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aankleding van het bedrijfsrestaurant. Deze aankleding dient te allen tijde actueel, aansprekend en uitnodigend te zijn. Het meubilair wordt door het Kadaster ter beschikking gesteld.

De tafels in het bedrijfsrestaurant worden afgeruimd door de gebruikers zelf. De dienbladen met het gebruikte serviesgoed en bestek worden naar het afruimbuffet gebracht, waar de gebruikers zelf het serviesgoed, bestek en het afval deponeren.

Verzorgen van vergaderservice (2)

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verzorgen van koffie en thee tijdens vergaderingen in vergaderruimtes (dit geldt niet voor spreekkamers op de werkverdiepingen). Het cateren hiervoor wordt gedaan door de reguliere personele bezetting van de Opdrachtnemer bij het Kadaster. In onderstaand schema is het aantal vergaderruimten per vestiging opgenomen. Op locaties De Grift, De Brug en Zwolle wordt regelmatig gebruik gemaakt van vergaderservices (koffie en thee), in overige locaties gebeurt dit sporadisch.

Locatie	Aantal vergaderruimten
Groningen*	4
Zwolle	5
Arnhem	5
Amsterdam	2
Rotterdam	4
Eindhoven	3
Apeldoorn 'De Grift'	9
Apeldoorn 'De Brug'	16
Totaal	

Tabel 5: Vergaderservice

Reserveren en annuleren

Reserveringen en annuleringen voor vergaderingen lopen via de service portal van ServiceNow en worden per e-mail bij de Opdrachtnemer kenbaar gemaakt.

Uiterlijk een kwartier voor aanvang van het tijdstip van overleg dienen de vergaderfaciliteiten op de plaats van bestemming neergezet te zijn. Onder vergaderfaciliteiten wordt in deze zin verstaan:

- thermoskannen met koffie en thee;
- serviesgoed;
- eventueel karaffen met (mineraal)water;
- incidenteel schaaltes met assortiment koekjes / pepermuntjes / chocolaatjes;
- incidenteel frisdrank bij vergaderingen (cursussen) die de gehele dag duren.

Verzorgen van vergaderlunches (3)

Het verzorgen van een vergaderlunch dient zonder inzet van extra personeel mogelijk te zijn, verzorging van lunches en vergaderfaciliteiten geschiedt uitsluitend tegen de daarvoor geldende opgegeven kosten, hier kunnen geen aanvullende uren van personeel voor in rekening worden gebracht. Deze lunch dient zowel binnen als buiten het bedrijfsrestaurant te kunnen worden verzorgd. De afname betreft grotendeels eenvoudige vergaderlunches met belegde broodjes. De volgende vergaderlunches worden onderscheiden:

- Vergaderlunch;
- Gedekte lunch in het bedrijfsrestaurant;

De vergaderlunches zijn van toepassing op alle vestigingen. Deze moeten via een B-factuur worden gefactureerd.

Locatie	Vergaderlunch	
	Aanvragen	Gebruikers
Groningen*	12	180
Zwolle	270	3.000
Arnhem	90	1.000
Amsterdam	12	180
Rotterdam	12	180
Eindhoven	12	180
Apeldoorn 'De Grift'	540	5.400
Apeldoorn 'De Brug'	270	1.620

Tabel 6: Bestelde lunches per jaar, gebaseerd op cijfers 2022

De hierboven genoemde aantallen betreffen een indicatieve schatting, hier kunnen door Inschrijver geen rechten aan worden ontleend.

Om de door Inschrijver aangeboden prijzen met betrekking tot de verzorging van vergaderlunches met elkaar te kunnen vergelijken, wordt hieronder een indicatie gegeven van de inhoud van de lunches. Het staat Opdrachtnemer gedurende de uitvoering van de Opdracht vrij om in overleg deze inhoud aan te passen naar eigen inzicht, bijvoorbeeld rekening houdend met duurzaamheid, seizoenen, etc., waarbij de prijs gelijk dient te blijven aan hetgeen aangeboden in de Inschrijving.

Vergaderlunch bestaande uit:

- 2 belegde broodjes + 1 krentenbol (per persoon);
- 1 stuk fruit (per persoon);
- melk, karnemelk, vruchtensap, koffie en thee.

Gedekte lunch in het bedrijfsrestaurant bestaande uit:

- 1 x soep of 1 warme snack (per persoon);
- 2 sneetjes brood en 2 bolletjes (per persoon);
- roomboter en halvarine;
- diverse soorten vleeswaren, kaas en zoet beleg;
- 1 stuk fruit (per persoon);
- melk, karnemelk, vruchtensap, koffie en thee.

Reserveren en annuleren van vergaderlunches

Reserveringen en annuleringen voor (vergader)lunches lopen via een centraal systeem en worden per e-mail bij de Opdrachtnemer kenbaar gemaakt. Tevens wordt daarbij aangegeven op welke wijze en op welk tijdstip de lunch moet worden verzorgd.

Verzorgen van warme maaltijden (4)

Inschrijver is in staat om op verzoek van het Kadaster warme maaltijden te verzorgen. Hiertoe zal altijd vooraf overleg plaatsvinden tussen het Kadaster en Inschrijver. Indien Inschrijver hier mogelijkheden voor ziet, mag dit ook een vast onderdeel van het aanbod in het bedrijfsrestaurant worden.

Verzorgen van speciale activiteiten (5)

Onder speciale activiteiten wordt verstaan alle ontvangsten en gebeurtenissen waarvoor een aparte organisatie en inkoop is vereist en waarvoor de Opdrachtnemer zijn personeel buiten de reguliere werktijden werkzaamheden moet laten verrichten, dan wel extra personeel moet aantrekken. Dit geldt met name voor recepties ter gelegenheid van jubilea, pensionering en dergelijke van personeelsleden van het Kadaster, bijeenkomsten van de personeelsvereniging, etc.

Voordat speciale activiteiten worden uitgevoerd dient de Opdrachtnemer vooraf een marktconforme offerte op te stellen en bij het Kadaster ter goedkeuring in te dienen. In overleg met het Kadaster wordt het serviceniveau bepaald. Na uitvoering van de activiteiten zullen de werkelijk gemaakte kosten aan het Kadaster in rekening worden gebracht door middel van een afzonderlijke factuur. Het Kadaster behoudt zich het recht voor derden in te schakelen voor deze aanvullende dienstverlening.

Bij recepties dienen de volgende onderdelen te kunnen worden aangeboden:

- licht alcoholische dranken (bier, rode, rosé en witte wijn);
- frisdranken, jus d'orange;
- kleine snacks waarbij variatie gewenst is; zowel warm als koud;
- (hapjes)buffet

Reserveren en annuleren van speciale activiteiten

Reserveringen en annuleringen voor genoemde activiteiten lopen via een centraal systeem en worden per e-mail bij de Opdrachtnemer kenbaar gemaakt. De offerte voor de speciale activiteit wordt tenminste drie weken tevoren door het Kadaster aangevraagd. De definitieve opdracht wordt tijdig door het Kadaster verstrekt.

Directieservice

Ten behoeve van het Bestuur en de Directieraad (op locatie de Grift) geldt dat Opdrachtnemer aanvullende cateringdiensten verricht, zoals het dagelijks verwisselen van serviesgoed, het brengen van ijswater en het reinigen van het espresso apparaat.

2.5 Schoonmaak

In het geval van de schoonmaak gaat het Kadaster uit van dagschoonmaak in een outputgericht resultaatcontract.

Schoonmaak is onder te verdelen in de volgende diensten:

1. Reguliere dagschoonmaak (waaronder ook de pantry's inclusief de in – en ombouw apparatuur, de vergaderzalen inclusief de beeldschermen, de recyclebins en aangewezen kunst);
2. Computerreiniging (scherm en toetsenbord);
3. Glasbewassing separatieglass binnenzijde, inclusief omlijsting en vensterbanken;
4. Glasbewassing gevel binnenzijde, inclusief omlijsting en vensterbanken;
5. Glasbewassing gevel buitenzijde, inclusief omlijsting en vensterbanken. Voor De Brug geldt tevens de aluminium delen tussen de glasdelen (ongeveer 70 m2). Voor De Grift geldt tevens de luifel (boven de ingang) en de lesteen onder de beglazing begane grond, waar nodig met inzet van hoogwerkers;
6. Voor de locaties De Grift en De Brug geldt aanvullend reiniging gevelplaten en dakranden;
7. Dieptereiniging keukens; indien van toepassing.

Locatie	1	2	3	4	5	6	7
Groningen	Tussen 07.00 en 18.00 uur	1/jaar	2/jaar	2/jaar	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Zwolle	Tussen 07.00 en 18.00 uur	1/jaar	2/jaar	2/jaar	n.v.t.	n.v.t.	1/jaar
Arnhem	Tussen 07.00 en 18.00 uur	1/jaar	2/jaar	2/jaar	3/jaar	n.v.t.	1/jaar
Amsterdam	Tussen 07.00 en 18.00 uur	1/jaar	2/jaar	2/jaar	n.v.t.	n.v.t.	1/jaar
Rotterdam	Tussen 07.00 en 18.00 uur	1/jaar	2/jaar	2/jaar	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Eindhoven	Tussen 07.00 en 18.00 uur	1/jaar	2/jaar	2/jaar	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Apeldoorn 'De Grift'	Tussen 07.00 en 18.00 uur	1/jaar	2/jaar	3/jaar	3/jaar	1/jaar	1/jaar
Apeldoorn 'De Brug'	Tussen 07.00 en 18.00 uur	1/jaar	2/jaar	2/jaar	3/jaar	1/jaar	1/jaar

Tabel 7: Schoonmaakfrequenties

Reguliere dagschoonmaak conform outputgericht contract (1)

Uitgangspunt is dat uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden plaatsvindt op basis van een outputgericht resultaatcontract, waarbij optimaal wordt ingespeeld op het wisselende gebruik en gebruikintensiteit, als ook op de vervuilingsgraad van de ruimtes, om een constante goede kwaliteit te kunnen realiseren. Hiervoor wordt onder meer het resultaat van de uitgevoerde dienstverlening getoetst aan de vastgestelde eisen per ruimte-element. Het is aan de Opdrachtnemer om er voor te zorgen dat het resultaat dagelijks (op de gebruikelijke werkdagen en werktijden) daaraan voldoet.

Het is aan de Inschrijver te bepalen welke werkzaamheden in welke frequenties en met welke inspanning noodzakelijk zijn om dagelijks aan de outputeisen te voldoen. In de calculatie dient de Inschrijver uit te gaan van het SN3 niveau, zoals opgenomen in bijlage 12.

Inschrijver wordt in bijlage 11 voorzien van een opgave van het gebruiksdoel van de schoon te houden ruimten in de gebouwen en het voor de ruimte-elementen geldende kwaliteitsniveau en de outputeisen. Dit is zijn de ruimtestaten. Het is aan de Inschrijver te bepalen welke werkzaamheden in welke frequenties en met welke inspanning noodzakelijk zijn/welke inzet noodzakelijk is om aan de gestelde kwaliteitseisen te voldoen. Met andere woorden: de ruimtestaten, gecombineerd met de outputeisen, de plattegronden van de objecten en de bezichting van een aantal objecten vormen de basis voor de calculatie door de Inschrijver.

Hoogfrequente werkzaamheden

Hiermee worden bedoeld de uit te voeren werkzaamheden, waarvan het aantal meetmomenten > 4 x per jaar is en voor wat betreft het serviceniveau SN1, SN2 en SN3 op 255 ligt en voor SN4 op 51 x per jaar. Het is aan de Inschrijver om een inschatting te maken van de frequentie om op de vastgestelde meetmomenten te kunnen voldoen aan het vooraf vastgestelde kwaliteitsniveau.

Laagfrequente werkzaamheden

Hiermee worden bedoeld de uit te voeren periodieke werkzaamheden, waarvan het aantal meetmomenten maximaal 4 x per jaar is. Het is aan de Inschrijver om een inschatting te maken van de frequentie om op de vastgestelde meetmomenten te kunnen voldoen aan het vooraf vastgestelde kwaliteitsniveau.

Indien de Opdrachtnemer deze laagfrequente werkzaamheden, zoals aangegeven in zijn offerte, wil uitvoeren dient dit tijdig, minimaal 3 weken voor aanvang van de specifieke werkzaamheden, te worden gemeld aan de verantwoordelijke functionaris van het Kadaster ter plaatse. Enkel na toestemming kunnen laagfrequente werkzaamheden worden uitgevoerd en in rekening worden gebracht.

Mutaties in de ruimtestaten

De ruimtestaten zijn met grote zorgvuldigheid samengesteld. Inschrijver dient dan ook hierop zijn prijs te baseren. Als in de praktijk blijkt dat de ruimtestaten afwijken van de werkelijkheid, dan moet Opdrachtnemer hiervan melding maken bij het Kadaster. Opdrachtnemer kan tot 1 maand na aanvang van de Overeenkomst geconstateerde afwijkingen doorgeven. De afwijkingen zullen in de ruimtestaten worden doorgevoerd en waar nodig verrekend worden in de oorspronkelijke Inschrijving. Na de periode van 1 maand na aanvang van de Overeenkomst worden alleen nog mutaties tengevolge van verbouwingen, verhuizingen, wijzigingen in ruimte-elementen of in ruimtefunctie of andere wijzigingen op aangeven van het Kadaster doorgevoerd.

Het Kadaster behoudt zich het recht voor om bij gewijzigde openingstijden, (tijdelijke) leegstand van een gebouw of een gedeelte daarvan, de Overeenkomst aan te passen aan deze leegstand. Opdrachtnemer zal hiervan vooraf, schriftelijk (per e-mail) op de hoogte worden gesteld. Het Kadaster streeft daarbij naar een opzegtermijn van uiterlijk 1 kalendermaand.

Verrekening van mutaties vindt 4 x per jaar, met ingang van het eerst volgende kwartaal, achteraf plaats. Gedurende een kwartaal wordt hetzelfde factuurbedrag voor de werkzaamheden betaald.

Kwaliteitsbewaking door de Opdrachtnemer

Opdrachtnemer dient per gebouw de uitgevoerde werkzaamheden controleren. Opdrachtnemer dient in de managementrapportages het kwaliteitsverloop per locatie inzichtelijk te maken.

Computerreiniging (2)

Onder computerreiniging wordt verstaan het stofvrij maken en uitwendig reinigen van het toetsenbord, het beeldscherm. Tevens dienen eventuele stickerresten, inkt, vet, et cetera verwijderd te worden. Hierbij dient gebruik gemaakt te worden van speciale anti-statische en beschermende producten. De apparatuur blijft op de werkplek. De uitvoering van de werkzaamheden vindt dan ook plaats op de werkplek en kunnen tijdens kantooruren worden uitgevoerd. Hiervoor dient duidelijk afstemming plaats te vinden met het Kadaster.

Glasbewassing en gevelreiniging (3,4,5)

De glasbewassing wordt tegen de per locatie overeengekomen frequentie uitgevoerd. Bij alle betreffende locaties zijn voor de glasbewassing van het gevelglas aan de buitenzijde gevelliften beschikbaar. Alle glasbewassing is inclusief directe omlijsting (en eventuele vensterbanken). De kosten voor de glasbewassing worden evenredig, per maand apart in rekening gebracht op de A-factuur.

De gevelreiniging wordt tegen de per locatie overeengekomen frequentie uitgevoerd. Bij alle betreffende locaties zijn voor de glasbewassing van het gevelglas aan de buitenzijde gevelliften beschikbaar. Alle glasbewassing is inclusief de directe omlijsting (en eventuele vensterbanken). Voor locatie de Grift en De Brug (alleen gevelplaten en de aluminium delen tussen de glasdelen) geldt aanvullend dat de buitenglasbewassing inclusief dakranden, gevelplaten, luifel (inclusief de horizontale vlakken in de nis boven de luifel) en de leisteemplaten onder de ramen op de begane grond is. De kosten voor de glasbewassing worden evenredig, per maand apart in rekening gebracht op de A-factuur.

Dieptereiniging keukens (6)

Dieptereiniging van de keuken draagt bij aan een optimale hygiëne en is erop gericht de voedingsbodemplooi voor bacteriën te verwijderen, zodat er wordt voldaan aan de Periodieke Reinigingseisen Keukens, welke een onderdeel vormt van de HACCP-regelgeving. Daarnaast vergroot het de veiligheid van de werkomgeving en verlengt de dieptereiniging het rendement van de apparatuur. Vervuiling zoals koolaanslag, vet en roest belemmeren een goede werking van de apparatuur. De levensduur van de apparaten zal worden verlengd en

het energieverbruik zal niet onnodig hoog zijn, indien er jaarlijks een dieptereiniging wordt uitgevoerd. De dieptereiniging betreft de keuken- en buffetruijnte (inclusief plafonds, wanden en vloeren) en de apparatuur en dient te voldoen aan de meest recente hygiënecode voor Horeca als opgesteld door de Branchevereniging Horeca.

De reiniging van 'de eerste meter' van de afvoerkanalen in deze ruimten is ook in deze opdracht opgenomen. De keukeninventaris wordt grondig gereinigd met speciale reinigingsmiddelen. Werkmethoden en processen zijn zodanig ingericht dat verontreinigingen als vuil, vet, kalk, kool, stof, en dergelijke op alle moeilijk bereikbare plaatsen wordt weggehaald.

Op plaatsen waar dit niet zichtbaar is maar waar micro-organismen als schimmels, virussen en bacteriën aanwezig kunnen zijn, is desinfectie noodzakelijk. Aanslag op wanden en vloeren dient te worden verwijderd. Machines, materialen en middelen worden op de juiste wijze ingezet.

2.6 Huismeesters/servicemedewerker

De huismeester verricht werkzaamheden op het gebied van huisvestingsaangelegenheden en gebouwenbeheer, waaronder maar niet uitputtend:

- Kleine eenvoudige onderhoudswerkzaamheden;
- Kleine interne verhuizingen,
- Inrichten van vergaderzalen;
- Logistieke diensten;
- Magazijnwerkzaamheden (ontvangen, opbergen en distribueren van goederen);
- Bestellen en aanvullen van kantoorartikelen;
- Ondersteuning bij audiovisuele middelen (in vergaderruimtes);
- Administratief ondersteunende werkzaamheden, waaronder postverzending.

In de praktijk wordt de functie van huismeester door medewerkers gecombineerd met andere functies. Gedurende de transitieperiode zal hier nader invulling aan worden gegeven. In onderstaande tabel wordt ten behoeve van een vergelijkbare Inschrijving een raming van de benodigde uren weergegeven.

Locatie	Uren inzet per week huismeester in dienst van Kadaster p/w	Gemiddeld aantal benodigde uren inzet huismeester van Opdrachtnemer p/w	Totaal aantal benodigde uren inzet huismeester p/w
Groningen	0	5	5 (Is hybride functie. Receptie, barista, schoonmaak en huismeestertaken nu belegd in 1 rol)
Zwolle	0	30	30
Arnhem	0	30	30
Amsterdam	20*	0	20 (wordt nu ook ingezet als opvang receptie en overige werkzaamheden)
Rotterdam	0	20	20
Eindhoven	0	5	5 (is hybride functie. Receptie, verzorgen

			lunchtafel, schoonmaak en huismeestertaken nu belegd in 1 rol)
Apeldoorn 'De Grift'	0	65	65
Apeldoorn 'De Brug'	0	40	40
Totaal			

Tabel 8: uren inzet van huismeester in dienst van de opdrachtgever en het gemiddeld aantal in te zetten uren van de inschrijver.

*De medewerker in dienst van het Kadaster op de locatie Amsterdam is 36 uur per week werkzaam, gedurende deze tijd is de aansturing door Opdrachtnemer.

2.7 Plaagdierenbeheersing

Deze dienstverlening bestaat uit het opzetten van een plaagdierbeheerssysteem voor de diverse Kadasterlocaties en de uitvoering van dit systeem. Het plaagdierbeheerssysteem heeft als doel het voorkomen van ongewenste diersoorten in en rond de bedrijfsruimten teneinde de kwaliteit van de producten en algemene hygiëne te waarborgen. Overlast door plaagdieren dient te allen tijde voorkomen te worden.

Onder plaagdieren worden alle ongewenste diersoorten verstaan, dus niet alleen knaagdieren, maar ook bijvoorbeeld insecten en andere soorten van ongedierte.

Het Kadaster verwacht dat het systeem van Opdrachtnemer voorziet in preventief onderhoud.

2.8 Huur en verzorging van binnenbeplanting

Binnenbeplanting is essentieel voor een goed kantoor klimaat. Inschrijver levert daartoe de planten en plantenbakken op basis van huur. Het Kadaster is en wordt hiervan dus geen eigenaar. Daarbij draagt Opdrachtnemer zorg voor het onderhoud aan de planten en plantenbakken, inclusief eventuele vervanging.

Naast de standaard beplanting op de werkverdiepingen is er sprake van een aantal specials: Op de begane grond van locatie De Grift en op de locatie Groningen zijn verschillende plantenbakken geplaatst in eigendom van het Kadaster, de inhoud van deze bakken zijn wel onderdeel van deze Opdracht. In Arnhem is er daarnaast sprake van 21 buiten-plantenbakken die onder deze Opdracht vallen.

Het Kadaster wenst in de aanbidding inzicht te krijgen in de kosten die betrekking hebben op de binnenbeplanting. Hiervoor dient Inschrijver een aanbidding op te nemen in het prijzenblad (zie bijlage 3). De kwaliteit dient tenminste gelijkwaardig te zijn aan deze plantenbakken.



Afbeelding 2: Voorbeelden plantenbakken, afmetingen +/- 50 x 100 cm

Om tot een goede prijsopgave te kunnen komen is in onderstaand overzicht het aantal plantenbakken per vestiging weergegeven. Inschrijver dient in zijn Inschrijving uit te gaan van het leveren van andere (nieuwe of hergebruik) vergelijkbare plantenbakken en beplanting. Los van het aanbod in de Inschrijving kan in de transitieperiode in overleg de mogelijkheid worden onderzocht de huidige plantenpakken over te nemen van Ambius, hier zullen dan nadere (financiële) afspraken worden gemaakt.

Locatie	Aantal plantenbakken
Groningen	45
Zwolle	112
Arnhem	103
Amsterdam	52
Rotterdam	64
Eindhoven	50
Apeldoorn 'De Grift'	198
Apeldoorn 'De Brug'	32
Totaal	656

Tabel 9: Plantenbakken

Keuzevrijheid binnenbeplanting

Het Kadaster vindt het belangrijk om enig keuzevrijheid te hebben ten aanzien van de binnenbeplanting. Inschrijver dient daarom na gunning een drietal varianten te laten zien (allen voor de prijs als aangeboden in de Inschrijving) waar het Kadaster uit kan kiezen.

2.9 Sanitaire Voorzieningen

Deze discipline bestaat uit onder andere uit het aanvullen van de sanitaire supplies, zoals toiletpapier, zeep, luchtverfrisser etcetera en het verwisselen, eventueel schoonmaken en aanvullen van hardware (inclusief hygiënecontainers). Het Kadaster beschikt over eigen hardware van het merk Vendor/CWS (indien er sprake is van kapotte hardware dient Opdrachtnemer deze tegen marktconforme tarieven te vervangen). Inschrijver dient hier bij het maken van zijn Inschrijving rekening mee te houden.

2.10 Warme drankenautomaten

Deze dienstverlening betreft levering, onderhoud en gebruik van warme drankenautomaten. Hier wordt ook de levering van inhoud, bekers, roerstaafjes en (los van de automaat) diverse soorten thee, koffiemelk, suiker en suikervervangers verstaan. Momenteel maakt het Kadaster gebruik van het type PSL1000 Espresso en PSL50 Espresso van Maas International. De kwaliteit dient tenminste gelijkwaardig, maar bij voorkeur beter te zijn dan deze automaat. Het Kadaster wil benadrukken dat genoemde type automaat slechts ter indicatie dient. De Inschrijver dient twee typen automaten aan te bieden, een grote en een kleine. Deze automaten dienen ten minste de volgende voorzieningen te bieden: Koud en warm water, diverse varianten koffie, thee en chocolademelk. Indien cafeïnevrije koffie geen voorziening is waarin de automaat voorziet, dient dit afzonderlijk te worden aangeboden.

Om tot een goede prijsopgave te kunnen komen is in onderstaand overzicht het aantal warme dranken automaten en het gemiddelde aantal consumpties per jaar per vestiging weergegeven. U dient hierop uw prijsopgave te baseren. Tevens dient u hierbij rekening te houden met het verstrekken van de warme dranken in bekers van 150 cc. De genoemde aantallen betreffen een indicatie gebaseerd op 2022, op dit moment is er sprake van een lichte toename in verbruik.

Op dit moment zijn er twee centrale ontmoetingsruimtes met barista's (zie tevens Koffiebar).

Locatie	Grote automaten	Kleine automaten	Gemiddeld aantal consumpties/jaar
Groningen	3	1	85.000
Zwolle	11	1	125.000
Arnhem	7	0	80.000
Amsterdam	3	0	65.000
Rotterdam	5	1	75.000
Eindhoven	4	0	75.000
Apeldoorn 'De Grift'	13	3	265.000
Apeldoorn 'De Brug'	10	1	300.000
Totaal	56	7	1.070.000

Tabel 10: Warme dranken automaten

Keuzevrijheid aanbod koffie

Het Kadaster vindt het van belang enige keuzevrijheid te hebben bij de uitvraag van de koffie. De keuze van de koffie zal na gunning plaatsvinden. Opdrachtnemer dient hiertoe een drietal varianten (waaronder een biologische/fairtrade variant) voor koffie aan te bieden (de prijs van (2 van) de varianten mag maximaal 10% afwijken van de prijs als opgenomen in de Inschrijving) waar een smaakpanel uit kan kiezen.

3 Kwaliteitsinspecties en boeteclausule

De kwaliteit van de geleverde diensten wordt op willekeurige momenten tegen een niet vooraf vastgestelde frequentie, door een externe partij beoordeeld. Datum en tijdstip van inspectie worden door het Kadaster bepaald. Opdrachtnemer wordt hiervan uiterlijk 4 uur voorafgaand aan de inspectie op de hoogte gebracht. Deze kwaliteitsbeoordeling wordt gelijktijdig uitgevoerd door daartoe bevoegde inspecteurs voor de diensten schoonmaak, catering, receptie, beveiliging en de warme dranken automaten. De diensten worden separaat beoordeeld. Het resultaat per dienst moet voldoende te zijn. Hieronder is per dienst een korte omschrijving gegeven van de wijze waarop de beoordelingen plaatsvinden. De nadere uitwerking hiervan zal na gunning in de Service Level Agreement (SLA) worden opgenomen.

3.1 Beoordeling beveiliging/receptie

Hierbij zal beoordeeld worden of de dienstverlening van de Opdrachtnemer voldoet aan de in deze Offerteaanvraag (inclusief bijlagen) gestelde algemene en specifieke eisen. Per onderdeel kan op een schaal (bijvoorbeeld: slecht, onvoldoende, voldoende, goed, uitstekend, n.v.t.) worden aangegeven of en in welke mate de dienstverlening van de Opdrachtnemer voldoet. De uiteindelijke uitslag wordt uitgedrukt in 'voldoende' of 'onvoldoende'.

3.2 Beoordeling catering

Hierbij zal beoordeeld worden of de dienstverlening van de leverancier voldoet aan de in dit bestek gestelde algemene en specifieke eisen. Per onderdeel kan op een schaal (bijvoorbeeld: slecht, onvoldoende, voldoende, goed, uitstekend, n.v.t.) worden aangegeven of en in welke mate de dienstverlening van de Opdrachtnemer voldoet. De uiteindelijke uitslag wordt uitgedrukt in 'voldoende' of 'onvoldoende'.

3.3 Beoordeling schoonmaak

De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld conform de gestelde (output) eisen middels het NIC Extra Output kwaliteitsmeetsysteem schoonmaak. Per onderdeel (ruimtecategorie) kan een cijfer worden gescoord. Een uitgebreide beschrijving van dit systeem kunt u desgewenst opvragen.

Indien blijkt dat er een onevenredig hoge personeelsinzet door de ondernemer plaatsvindt tussen het moment van aanmelding en de betreffende kwaliteitscontrole, zal de het Kadaster opdracht geven deze controle te laten vervallen. De gemaakte kosten voor de betreffende controle zullen afzonderlijk in rekening worden gebracht bij de ondernemer.

3.4 Beoordeling warme dranken automaten

Hierbij zal beoordeeld worden of de dienstverlening van de Opdrachtnemer voldoet aan de in de Offertaanvraag gestelde algemene en specifieke eisen. Per onderdeel kan op een schaal (bijvoorbeeld: slecht, onvoldoende, voldoende, goed, uitstekend, n.v.t.) worden aangegeven of en in welke mate de dienstverlening van de Opdrachtnemer voldoet. De uiteindelijke uitslag wordt uitgedrukt in 'voldoende' of 'onvoldoende'.

3.5 Meting klantbeleving

Gedurende de contractperiode dient periodiek de klantbeleving gemeten te worden. Na gunning van de Opdracht wordt in samenspraak tussen het Kadaster en Opdrachtnemer vastgesteld op welke wijze dit wordt vormgegeven en welke KPI's hier aan gekoppeld worden.

3.6 Boeteclausule diensten

1. Bij het behalen van een onvoldoende resultaat voor de diensten beveiliging, catering/receptie en warme dranken automaten op 1 of meerdere onderdelen van de dienstverlening en/of een score van minder dan 6 punten bij schoonmaak voor één of meerdere ruimtecategorieën, volgt binnen 10 werkdagen een 1^e herinspectie voor de gehele dienstverlening op de betreffende vestiging.
2. Indien bij deze herinspectie wederom een onvoldoende wordt gescoord als beschreven onder punt 1, volgt een boete van 5% van de totale, maandelijkse kosten voor die betreffende locatie en wordt binnen 10 werkdagen een 2^e herinspectie gehouden.
3. Het resultaat van deze 2^e herinspectie dient op alle onderdelen voldoende te zijn. Indien toch een onvoldoende wordt gescoord als beschreven onder punt 1, wordt een boete van 15% van de totale kosten voor die betreffende locatie en betreffende dienst in rekening gebracht en volgt een 3^e hercontrole.
4. Indien bij deze 3^e herinspectie wederom een onvoldoende resultaat wordt behaald als beschreven onder punt 1, legt het Kadaster dit uit als het bij herhaling leveren van wanprestatie, hetgeen het Kadaster het recht geeft het totale contract of een deel hiervan te beëindigen. Kosten hieruit voortvloeiende zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Opzegging kan per direct, dan wel met inachtneming van een voor het Kadaster redelijke termijn waarin hij de continuïteit van de dienst kan organiseren.
5. Het Kadaster brengt de kosten voor alle hercontroles separaat in rekening bij de leverancier. De in rekening te brengen boetes en kosten voor hercontroles worden halfjaarlijks verrekend.
6. Aan het einde van de contractperiode kan door het Kadaster een "0-meting" worden uitgevoerd die bij onvoldoende score aan de Opdrachtnemer zal worden doorbelast. Indien de kwaliteit aan het eind van de contractperiode niet voldoet aan het overeengekomen niveau zal het Kadaster de herstelwerkzaamheden, op kosten van de Opdrachtnemer, door derden laten uitvoeren.

3.6.1 Boeteclausule overige contractafspraken



De uitvoering van de contractafspraken wordt beoordeeld op de eisen zoals gesteld in de Offerteaanvraag. Indien de Opdrachtnemer de contractueel vastgelegde afspraken niet nakomt, kan het Kadaster voor betreffend onderdeel een korting toepassen op de maandfactuur van € 500,- per maand per gebeurtenis. Deze kortingen worden halfjaarlijks verrekend.