

Bijlage C09

Programma van Eisen en Wensen

voor de Europese openbare aanbesteding voor Bedrijfscatering

Aanbestedende dienst:

de Nederlandse Organisatie voor toegepast-natuurwetenschappelijk onderzoek TNO

Inhoudsopgave

1.	Uitgangspunten dienstverlening	4
1.1	Algemene Eisen dienstverlening.....	4
1.2	Ketensamenwerking	4
1.3	Bedrijfs cateringconcept.....	5
1.4	Vergaderservices	6
1.5	Werkfruit en snackgroenten	7
1.6	Exploitiatiemiddelen / klein keukenmateriaal	8
2.	Optionele dienstverlening (non exclusiviteit)	9
2.1	Maatwerk en evenementencatering (optionele dienstverlening).....	9
2.2	Dieptereiniging	9
2.3	Alternatief serviceconcept koffievoorzieningen	10
3.	Corporate Social Responsibility bij TNO.....	10
3.1	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	10
3.2	Social Return.....	12
4.	Gezonde voeding en vitaliteit	12
5.	Personeel en organisatie.....	13
5.1	Eisen met betrekking tot personeel.....	13
5.1.1	Bedrijfskleding personeel	14
5.2	Veiligheid en veilig werken (RI&E)	14
6.	Security TNO & continuïteit	15
6.1	Screeningsvormen binnen deze aanbesteding	15
6.1.1	Verklaring omtrent Gedrag (VOG)	15
6.1.2	Veiligheidsonderzoek en Verklaring van geen Bezwaar (VGB)	16
6.1.3	Aanvragen van VOG en VGB-screening.....	16
6.1.4	Kosten VOG en / of VGB	16
6.1.5	Punten die het succesvol doorlopen van een screening in de weg kunnen staan	17
6.1.6	TNO-toegangspas.....	17
6.1.7	Two-factor authentication/vingerscan	17
6.1.8	Algemene richtlijnen en eisen personeel ten aanzien TNO security en continuïteit	18
6.1.9	Aanmelding voor toegang tot TNO-locaties.....	19
6.1.10	Systemen en informatie.....	19
6.1.11	Controle aankomst en vertrek TNO-locaties.....	19
7.	Onderwerp schoonmaak en hygiëne	19

8.	Communicatie en contractmanagement.....	20
8.1	Communicatie en overlegstructuur	20
8.2	Contract- en leveranciersmanagement	21
8.2.1	Kritische Succes Factoren.....	21
8.2.2	Kritische Prestatie Indicatoren.....	21
8.2.3	Managementrapportage en verslagen	22
8.2.4	Start en einde overeenkomst.....	23
8.3	Mutaties binnen de dienstverlening.....	23
8.4	KWIS-meldingen	24
8.4.1	Oplostijden KWIS-meldingen	24
8.5	Facturatie.....	25
9.	Wensen TNO met betrekking tot bedrijfscatering.....	25
9.1	TNO-ambitie en doelstellingen met betrekking tot bedrijfscatering.....	25
9.1.1	Ambitie TNO	25
9.1.2	Doelstellingen TNO	25
9.2	Wens KW 1 Bedrijfscateringconcept (bedrijfsrestaurants en vergaderservices maximaal 450 punten)	26
9.3	Wens KW 2 Duurzaamheidsconcept (250 punten)	28
9.4	Additionele wens Optionele dienstverlening alternatief serviceconcept koffievoorzieningen (geen onderdeel van de beoordeling)	28

1. Uitgangspunten dienstverlening

1.1 Algemene Eisen dienstverlening

De onderstaande **eisen** gelden voor de gehele dienstverlening gedurende de gehele contractperiode:

- 1.1.1. De Dienstverlener voldoet gedurende de gehele contractperiode, voor alle te leveren diensten en voorzieningen, aan de vigerende wet- en regelgeving, ook daar waar het haar eventuele onderaannemers en combinanten betreft.
- 1.1.2. Alle voorzieningen zijn gemiddeld gedurende 255 dagen per jaar geopend. De werkdagen zijn van maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen en de door TNO vastgestelde vrije dagen (brugdagen & Bevrijdingsdag). Op feestdagen zijn de locaties gesloten en is er geen dienstverlening in de gebouwen. Op de door TNO vastgestelde brugdagen wordt de mogelijkheid geboden aan de TNO-medewerkers verlof te nemen; niet alle locaties zijn dan gesloten. Op deze brugdagen is er sprake van beperkte dienstverlening. Door de TNO service coördinator van de locatie wordt bepaald of de locatie geopend of gesloten is en welke services doorgaan. [Brugdagen zijn 2024: de vrijdag na Hemelvaart en de vrijdag na 2^e Kerstdag.](#)
- 1.1.3. De Dienstverlener is vrij om, binnen de aangegeven kaders [binnen deze aanbesteding](#), de samenstelling en de prijsstelling van het assortiment te bepalen.
- 1.1.4. De Dienstverlener informeert de gasten duidelijk over de producten met betrekking tot de herkomst, samenstelling, prijsstelling, soort product, leefstijl (vegetarisch, vegan, halal, etc.), gezonde keuze, voedingswaarde en allergenen.
- 1.1.5. De Dienstverlener communiceert helder, eenduidig en adequaat richting de medewerkers van TNO in de Nederlandse en Engelse taal. De leidinggevendenden van de Dienstverlener beheersen beide talen in woord en geschrift. Voor medewerkers van de Dienstverlener geldt dat zij de Nederlandse en/of Engelse taal goed beheersen in woord.
- 1.1.6. Indien gebruik gemaakt wordt van technologische ontwikkelingen, zoals bijvoorbeeld een app, zijn die in lijn met TNO security requirements/restricties.
- 1.1.7. TNO geeft verschillende mogelijkheden voor promotie, zoals bijvoorbeeld intranet, nieuwsbrieven, frames in liften en schermen. De mogelijkheden voor promotie kunnen per locatie verschillend zijn. De kosten voor promotie zijn voor rekening van de Dienstverlener.

1.2 Ketensamenwerking

TNO verstaat onder ketensamenwerking een vorm van samenwerking tussen partijen die opeenvolgend met elkaar samenwerken aan één dienstverleningsproces bij TNO. Ketensamenwerking is de vorm van samenwerking tussen partijen onderling die in eerste instantie geen directe zakelijke afspraak met elkaar behoeven te hebben, maar indirect gezamenlijk wel verantwoordelijk zijn voor het tot stand komen van een dienst, proces en/of het realiseren van de TNO-doelstellingen. Tevens in het kader van Natuurlijk Verbonden wordt er door de Dienstverlener op alle vlakken samengewerkt met TNO en andere gecontracteerde samenwerkingspartners, waardoor het Bedrijfs cateringconcept een succes gaat worden. Het initiatief tot samenwerken met andere ketenpartners van TNO kan zowel door TNO als de Dienstverlener worden geïnitieerd.

Door het creëren van meer integraliteit in de facilitaire dienstverlening - ketensamenwerking - kunnen er extra werkzaamheden onder verantwoordelijkheid van de Dienstverlener (gaan) vallen of werkzaamheden van de Dienstverlener naar een andere ketenpartner verschuiven. De Dienstverlener zou een deel van de dienstverlening van een andere ketenpartner kunnen overnemen. Hierbij kan de Dienstverlener denken aan bijvoorbeeld het klaarzetten van vergaderzalen, het checken van reserveringen en de dienstverlening daarop (proactief) afstemmen. Maar ook de inzet van medewerkers met afstand tot de arbeidsmarkt in het kader van Social Return voor repeterende facilitaire werkzaamheden, zoals de speelkeuken, het bijvullen van voorraden van de koffiemachines en het ophalen/wegbrengen van vergader-/lunchservice. De samenwerking met de ketenpartners wordt tevens gezocht met als doel het reduceren van (rest)afval.

Ketensamenwerking wordt gefaciliteerd in regelmatige overleggen - connect sessies - tussen de facilitaire dienstverleners om de coördinatie van activiteiten en werkzaamheden op elkaar af te stemmen. Tijdens deze overleggen wordt essentiële en relevante informatie besproken en wordt gekeken op welke wijze TNO en haar ketenpartners elkaar kunnen helpen en versterken om succesvol te zijn en de TNO servicebelofte waar te maken.

Na gunning worden de mogelijkheden hiervoor in overleg met de facilitaire dienstverleners besproken.

Onderstaande **eisen** met betrekking tot de ketensamenwerking geldt voor de gehele dienstverlening gedurende de gehele contractperiode:

- 1.2.1. Gedurende de looptijd van de overeenkomst zal de Dienstverlener zijn medewerking verlenen aan initiatieven die op het gebied van ketensamenwerking worden ontwikkeld.
- 1.2.2. De Dienstverlener neemt deel aan activiteiten die verbonden zijn aan het Natuurlijk Verbonden programma, zoals de kick-off meeting en de connect sessies.

1.3 Bedrijfscateringconcept

Onder het Bedrijfscateringconcept wordt verstaan het overkoepelend idee, visie hoe de cateraar de bedrijfscatering wil vormgeven bij TNO.

Het Bedrijfscateringconcept staat voor hoge kwaliteit en individuele keuzes, niet alleen in wat je eet, maar ook met wie je eet en daagt uit tot het gebruik van de voorzieningen gedurende de gehele dag. TNO wil voor haar medewerkers en gasten gedurende de werkdag een omgeving faciliteren waar men elkaar fysiek kan ontmoeten, verbinden, ontspannen en kan werken onder het genot van lekker, gezond en duurzaam eten en drinken met een goede prijs-kwaliteitverhouding. Op een laagdrempelige wijze worden de TNO-medewerkers en gasten verrast, geadviseerd, gestimuleerd en ondersteund bij hun voedingskeuzes. De hoge kwaliteit bedrijfscatering wordt door de TNO-medewerkers en haar gasten minimaal gewaardeerd met een klanttevredenheidscijfer van een 8+ op een schaal van 10.

De TNO-medewerkers en gasten ervaren de dienstverlening als smaakvol, vernieuwend en gevarieerd. Het Bedrijfscateringconcept sluit aan op het nationale en internationale karakter van TNO en op de diversiteit in medewerkers en haar gasten en is op maat gemaakt per TNO-locatie. Het concept wordt uitnodigend gepresenteerd en straalt vers-beleving uit, is van goede kwaliteit met authentieke smaken, waarbij ook rekening gehouden wordt met TNO-medewerkers en gasten met een voedselallergie.

Maatschappelijk verantwoord ondernemen is een essentieel onderdeel van het Bedrijfscateringconcept en wordt gecommuniceerd met de gasten. TNO heeft de ambitie om koploper te zijn op dit gebied en maakt daarom bewuste keuzes als het gaat om eten en drinken. Hierbij wil TNO pionieren met eigen proeftuinen en de resultaten op het gebied van duurzaamheid meetbaar maken.

De Dienstverlener biedt een gezond en verantwoord assortiment aan, dat binnen het Bedrijfscateringconcept als standaard geldt, zodat dit bijdraagt aan de vitaliteit van de TNO-medewerkers en haar gasten. Door proactief te informeren, maakt de Dienstverlener de TNO-medewerker en haar gasten bewust van het maken van gezonde keuzes in voeding. In het kader van vitaliteit kunnen medewerkers (in)formele overleggen ook buiten laten plaatsvinden. Het is daarom ook mogelijk het assortiment als to-go mee te nemen.

Centraal staat het sturen op servicegericht ondernemen, met als resultaat een representatief, enthousiast en communicatief vaardig team met passende vaardigheden. Het contract is dynamisch, waardoor er voortdurend ingespeeld wordt op de, ook door TNO waargenomen, trends en ontwikkelingen. Er is ruimte om te experimenteren met concepten om aan te sluiten bij de behoeften van de gasten.

De onderstaande **eisen** met betrekking tot het Bedrijfscateringconcept gelden voor de gehele dienstverlening gedurende de gehele contractperiode:

- 1.3.1. De Dienstverlener is vrij in het kader van ontmoeten, verbinden en ontspannen, om naar eigen inzicht ruimere openstellingstijden vast te stellen. De restaurants zijn minimaal geopend voor de lunch tussen 12:00 uur en 13:30 uur.
- 1.3.2. De Dienstverlener houdt rekening met take-away, door de gasten de mogelijkheid te bieden de producten buiten het restaurant te nuttigen.
- 1.3.3. Na gunning werkt de Dienstverlener het aangeboden Bedrijfscateringconcept op eenzelfde manier uit voor alle locaties binnen scope van deze aanbesteding, zodat deze voldoet aan alle eisen en wensen van TNO. Het uitgewerkte Bedrijfscateringconcept wordt geïmplementeerd bij de start van de Overeenkomst.
- 1.3.4. De Dienstverlener is vrij in de bepaling van de verkoopprijzen voor het gehele assortiment (zie eis 1.1.3).

- Hierbij vindt de Dienstverlener een goede balans tussen de prijsstelling van producten voor medewerkers met een laag besteedbaar budget en de producten die aanzetten tot verleiding.
- 1.3.5. De wijze van afrekenen wordt overgelaten aan de Dienstverlener. Contante betaling wordt uitgesloten. De meeste locaties hebben niet de mogelijkheid om uit te breiden qua aantal kassa's.
 - 1.3.6. Er kunnen zich calamiteiten voordoen waardoor de Dienstverlener buiten werktijden (gedurende 24/7) producten en/of diensten moet leveren. Deze calamiteiten kunnen o.a. te maken hebben met stroomuitval, beveiliging etc. De Dienstverlener is ten behoeve van deze calamiteiten bereikbaar. De dienstverlening wordt tussen TNO en Dienstverlener gezamenlijk overeengekomen.

1.4 Vergaderservices

Binnen de organisatie TNO wordt op sommige momenten veel vergaderd en op sommige momenten minder vergaderd. De Dienstverlener dient hier flexibel mee om te gaan en op in te kunnen spelen. Vergaderservices zijn de cateringvoorzieningen die besteld kunnen worden via het TNO-reserveringssysteem en worden afgeleverd in de door de besteller aangegeven ruimte binnen de locatie.

Dit kunnen catering-arrangementen zijn zoals koffie, thee, lunches, "borrelkarren", gebak, gezonde snacks e.d. Een standaard assortiment aan arrangementen wordt door de Dienstverlener in de zogenaamde banquetingmap opgenomen tegen Vaste Verreken Prijzen (VVP). Van de Dienstverlener wordt creativiteit verwacht, wat inhoudt dat de arrangementen regelmatig variëren qua inhoud/samenstelling, maar niet van prijsstelling en benaming. Het aanbod is op een manier samengesteld dat het aansluit bij het soort vergadering en op een positieve wijze kan bijdragen aan het energieniveau van de deelnemers van de vergadering.

De vergaderservices worden door de Dienstverlener georganiseerd en geleverd. Dit houdt in dat de lunches op tijd worden gebracht en dat de vergaderservices op tijd, maar minimaal voor de volgende vergadering, worden opgeruimd. De vergaderzalen zijn te allen tijde gereed voor de volgende vergadering. In de huidige situatie zijn de vergaderingen, met name op de locatie Den Haag (Anna van Buerenplein), door een drukke bezetting van de vergaderzalen strak achter elkaar gepland, waardoor het voor de Dienstverlener lastig is om dit op een goede wijze te organiseren. Van de Dienstverlener wordt hier een creatieve invulling verwacht met een optimale beleving voor de medewerkers van TNO en haar gasten. In het kader van duurzaamheid en verspilling wordt mogelijk in de toekomst overgegaan tot het invoeren van een minimum aantal deelnemers per vergadering voor het verzorgen van koffie/thee dan wel een gehele afschaffing van de koffie- en theevoorziening.

De onderstaande **eisen** met betrekking tot het vergaderservices gelden voor de gehele dienstverlening gedurende de gehele contractperiode:

- 1.4.1. De vergaderservices worden voor de locaties Den Haag Anna van Buerenplein en Oude Waalsdorperweg, Leiden Sylviusweg en Delft Stieltjesweg uitgevoerd tussen 8:00 en 16:00 uur en voor de locaties Den Haag Ypenburgse Boslaan, Rijswijk Lange Kleiweg en Soesterberg Kampweg tussen 8:30 en 15:00 uur. De Dienstverlener houdt rekening met de flexibele inzet van de medewerkers, ook buiten deze tijden. Het komt voor dat er ad-hoc aanvragen zijn buiten deze tijd die door de Dienstverlener uitgevoerd worden.
- 1.4.2. De Dienstverlener zet aan de hand van de reserveringsschema's de vergaderservices (koffie/thee (inclusief suiker, melk, theezakjes, zoetjes, roerstaafjes)) en de vergaderlunches klaar in de vergaderzalen.
- 1.4.3. De Dienstverlener zorgt ervoor dat de vergaderzalen/ruimten na het verzorgen en weghalen van de lunches, borrels, etc. weer netjes en representatief worden achtergelaten voor de volgende gebruikers. Dit wil zeggen dat de tafels en stoelen vlek- en kruimelvrij zijn, dat achtergebleven afval meegenomen wordt en losse verstoringen die op de vloer liggen opgeruimd worden. Indien er verstoringen worden geconstateerd die niet behoren tot de dienstverlening van de Dienstverlener, heeft de Dienstverlener een signaleringsverantwoordelijkheid richting TNO.
- 1.4.4. Indien vergaderingen een langere duur kennen dan de standaard verstrekking tijden en/of aanwezigheidstijden van de Dienstverlener, wordt dit door de Dienstverlener gecommuniceerd en overgedragen aan een andere (aanwezige) facilitaire dienstverlener, zodat zij hier hun dienstverlening op aan kunnen passen, tenzij er geen bezwaar is van de TNO-medewerker en haar gasten om de producten tijdens de vergadering op te ruimen. [De extra personeelskosten die gemaakt moeten worden voor vergaderingen/borrels/evenementen die plaatsvinden buit de reguliere tijden om mogen doorbelast worden. Dat wil zeggen voor zover ze niet opgenomen zijn in de VVP. Indien er extra personeelskosten mogen worden doorbelast, wordt dit gedaan tegen het integraal uurtarief](#)

[banqueting](#). De Dienstverlener borgt dat vergaderservice na de laatste vergadering altijd wordt opgeruimd of in ieder geval voor de vergadering de volgende dag. Op de dagen voorafgaand aan weekend en/of feestdagen wordt vergaderservice altijd aan het einde van de vergadering opgeruimd.

- 1.4.5. Vergaderservices opgenomen in de banquetingmap worden op basis van VVP doorberekend aan TNO. De VVP's zijn inclusief de personeelskosten voor bereiding, wegbrengen, ophalen, afwassen en opruimen, de ingrediënten, de algemene kosten en BTW.
- 1.4.6. De Dienstverlener biedt twee (2) arrangementen aan voor de vergaderlunches. De twee (2) verschillende lunches verwijzen naar verschillende kwalitatieve niveaus en samenstelling. Alle lunches zijn standaard vegetarisch en bestaan minimaal uit broodcomponenten (of vergelijkbaar) met beleg, fruit en dranken:
 - Lunch 1 met een maximum VVP per persoon van € 7,00 inclusief BTW;
 - Lunch 2 met een maximum VVP per persoon van € 9,00 inclusief BTW.
- 1.4.7. TNO behoudt zich het recht voor lopende de Overeenkomst, voor opdrachten die niet specifiek zijn uitgevraagd of niet in de banquetingmap zijn opgenomen, (ook) bij derden een offerte aan te vragen. De Dienstverlener heeft geen exclusiviteit voor de uitvoering van vergaderservices die niet zijn opgenomen in de banquetingmap.
- 1.4.8. Alle reserveringen en annuleringen van de vergaderservices lopen via de TNO Servicedesk Facilities en het Facilitair Management Informatie Systeem (FMIS). Voor reserveringen en annuleringen worden de volgende termijnen aangehouden:
 - Standaard vergaderservice: 24 uur (één (1) werkdag) voorafgaand aan de activiteit;
 - Borrelkar: minimaal 48 uur (twee (2) werkdagen) voorafgaand aan de activiteit.
 Indien er later dan de afgesproken annuleringstermijn wordt geannuleerd, dan mag de Dienstverlener de kosten in rekening brengen, mits er sprake is van aantoonbare kosten. Indien de activiteit door de aanvrager niet wordt geannuleerd (no-show), dan vindt er 100% doorberekening plaats.
- 1.4.9. De Dienstverlener krijgt na gunning toegang tot het FMIS ([Prequest](#)) van TNO voor het raadplegen van de reserveringen en annuleringen en is verantwoordelijk voor het tijdig en correct raadplegen en opvolgen van reserveringen.

1.5 Werkfruit en snackgroenten

TNO heeft vitaliteit en gezondheid van de medewerker hoog in het vaandel staan. Het aanbieden van werkfruit en snackgroenten op de werkplek is hier onderdeel van en heeft een positieve invloed op de arbeidsproductiviteit, werksfeer en kan het ziekteverzuim terugdringen. Tevens zorgt een gezonde levensstijl voor een betere concentratie, prestatie en vitaliteit op de werkvloer. Dit extraatje wordt door medewerkers enorm gewaardeerd en draagt bij aan een gezond imago. Werkfruit en snackgroenten passen perfect binnen het vitaliteitsbeleid van TNO!

Overzicht werkfruit en snackgroenten per locatie

Plaats	Straatnaam	Huis-nr.	Postcode	Aantal boxen per leverdag:					Fruitboxen / week totaal	Inhoud box fruit en snackgroenten	Opmerking:
				maan-dag	dins-dag	woens-dag	donder-dag	vrijdag			
Amsterdam	Radarweg	60	1043 NT		2		1		3	40 st	
Delft	Molengraaffsingel	8	2629 JD		3		3		6	40 st	
Delft	Pieter Calandweg	15	2628 CP		1				1	40 st	
Delft	Stieltjesweg	1	2628 CK		6		6		12	40 st	
Delft	Van Amstelpark	8	2629 JD		2				2	40 st	
Den Haag	Oude Waalsdorperweg	63	2597 AK	5	5		5		15	40 st	
Den Haag	Ypenburgse Bosbaan	2	2496 ZA		2		2		4	40 st	
Den Haag	Anna van Buurenplein	1	2595 DA	5	10	5	10		30	40 st	
Eindhoven	High Tech Campus	21	5656 AE	2		2			4	40 st	
Eindhoven	High Tech Campus	25	5656 AE	3		3			6	40 st	
Eindhoven	High Tech Campus	31	5656 AE	2		2			4	40 st	
Geleen	Urmonderbaan	22	6167 RD	3					3	30 st	Levering 2 boxen 30 st en 1 box 40 st
Groningen	Zernikelaan	14	9747 AA	1		1			2	40 st	
Helmond	Automotive Campus	20-30	5708 JZ	3	3				6	40 st	Alles leveren op Automotive Campus 30. TNO zorgt voor interne distributie
Leiden	Sylviusweg	71	2333 BE	7		7			14	40 st	
Petten	Westerduinweg	3	1755 LE	5		4			9	40 st	
Rijswijk	Kesslerpark gebouw Sierra, Andes & Zagros	1D	2288 GH	2	6	1	4		13	40 st	
Rijswijk	Lange Kleiweg	137	2288 GJ		1		1		2	40 st	
Soesterberg	Kampweg	55	3769 DE		2		2		4	40 st	
Utrecht	Princetonlaan	6	3584 CB	5	5		5		15	40 st	

De onderstaande **eisen** met betrekking tot het werkfruit en snackgroenten gelden voor de gehele dienstverlening gedurende de gehele contractperiode:

- 1.5.1. De Dienstverlener levert per afleverlocatie één of meerdere keren per week (zie Bijlage **A04** - Format Prijzenblad - tabblad 6. Schema werkfruit) fruit en snackgroenten in de juiste hoeveelheid, samenstelling, kwaliteit en verpakt op een zodanige wijze dat medewerkers van TNO deze eenvoudig kunnen plaatsen op de daarvoor bestemde uitgifteplaatsen. Op locaties waar een bedrijfsrestaurant is gevestigd, dient de Dienstverlener voor interne distributie naar de uitgifteplaatsen te zorgen.
- 1.5.2. Bij de samenstelling van het assortiment en bij de uitvoering van de dienstverlening dient de Dienstverlener zo veel mogelijk rekening te houden met duurzaamheid, milieu- en sociale aspecten. Fruit dient bijvoorbeeld eerst uit Nederland en dan uit West-Europa te komen om op deze manier lokale fruittelers te ondersteunen en de CO2-uitstoot te minimaliseren.
- 1.5.3. Indien nodig kan de Dienstverlener voor aanvullende leveringen, vragen en/of wensen binnen 24 uur reageren en/of leveren.
- 1.5.4. De Dienstverlener levert deskundig advies met betrekking tot de meest wenselijke grootte (hoeveelheid stuks fruit/snackgroenten) van de fruitmand of frequentie van bezorging.

1.6 Exploitiatiemiddelen / klein keukenmateriaal

Onder exploitiatiemiddelen wordt verstaan, maar niet uitsluitend, klein keukeninventaris, opschepmaterialen, schalen, etc. De Dienstverlener is verantwoordelijk voor het beheer van de exploitiatiemiddelen. Diverse exploitiatiemiddelen worden door TNO ter beschikking gesteld bij aanvang van de Overeenkomst.

De beschikbare exploitiatiemiddelen zijn opgenomen in Bijlage **C07**. De Dienstverlener zorgt ervoor dat deze exploitiatiemiddelen bij het einde van de Overeenkomst ook weer teruggegeven worden aan TNO.

Onderstaande regelingen zijn voor toepassing voor gebruik van ruimten, inrichting, apparatuur en inventaris:

- TNO draagt zorg zowel voor de nagelvaste als losse apparatuur van de cateringvoorzieningen noodzakelijk voor exploitatie en draagt zorg voor de vervanging en het onderhoud van deze apparatuur. Deze middelen zijn opgenomen in de exploitiatiemiddelenlijst (Bijlage **C07**). TNO heeft voor het onderhoud van de apparatuur een onderhoudscontract afgesloten.
- TNO is verantwoordelijk voor de inventaris ten aanzien van de inrichting van het zitgedeelte van de restaurants en de eventuele vervanging hiervan.
- Bij aanvang van het contract wordt het restaurant inclusief de aanwezige inventaris ter beschikking gesteld aan de Dienstverlener. De Dienstverlener zorgt en beheert deze voorzieningen als een goed huisvader betaamt.
- De Dienstverlener meldt schade, gesignaleerd of veroorzaakt door medewerkers van de Dienstverlener, per eerste gelegenheid aan TNO. Schade toegebracht aan TNO eigendommen als gevolg van onzorgvuldig handelen door de Dienstverlener wordt op de Dienstverlener verhaald.
- TNO stelt serviesgoed, bestek en dienbladen ter beschikking. Vervanging hiervan is voor rekening van TNO.
- TNO stelt de ruimten, elektriciteit, eventueel gas, water en vuilafvoer, noodzakelijk voor de exploitatie van de cateringvoorzieningen, ter beschikking.
- De Dienstverlener heeft een signaleringsverantwoordelijkheid naar TNO indien apparatuur dat onder zijn beheer valt, onderhouden of vervangen moet worden.
- De Dienstverlener mag extra (klein) apparatuur meenemen voor de exploitatie van de cateringvoorzieningen. Aanschaf, onderhoud en vervanging van deze apparatuur is voor rekening van de Dienstverlener. Deze apparatuur is minimaal voorzien van energielabel A.
- Alle door de Dienstverlener ingebrachte apparatuur is NEN 3140 gekeurd. De jaarlijkse keuring van deze apparatuur is voor rekening van de Dienstverlener en is middels stickers zichtbaar op de apparatuur aanwezig. De Dienstverlener levert jaarlijks een rapportage aan waarin vermeld staat welke apparaten zijn gekeurd met de daarbij behorende datum.
- Indien er door uitval, in verband met een technische storing aan koelkast en/of diepvries installatie, derving ontstaat die niet verwijtbaar is aan de Dienstverlener, kan de Dienstverlener deze schade bij TNO verhalen tegen inkoopwaarde.

- De Dienstverlener is verantwoordelijk voor alle kassa's inclusief alle randapparatuur, zoals bijvoorbeeld pinapparatuur. Alle kosten met betrekking tot de kassa's en betaalmogelijkheden, zoals bijvoorbeeld, maar niet limitatief, kassa, pin- en randapparatuur, bankkosten, transactiekosten, etc., zijn opgenomen in de algemene kosten van de Dienstverlener en kunnen niet achteraf in rekening worden gebracht.

2. Optionele dienstverlening (non exclusiviteit)

Onderstaande dienstverlening (paragrafen 2.1, 2.2 en 2.3) is optioneel en daarom non exclusief en heeft TNO het recht om gedurende de looptijd van de Overeenkomst de dienstverlening bij een andere Dienstverlener af te nemen.

2.1 Maatwerk en evenementencatering (optionele dienstverlening)

Alle aanvragen die buiten de vergaderservices vallen, worden gezien als maatwerk en/of evenementencatering, waarvoor de Dienstverlener een offerte maakt. TNO verwacht in deze gevallen een passend voorstel aan de aanvrager van het maatwerk/evenement dat concurrerend is met de markt. Indien de aanvrager de offerte accepteert, zal hiervoor een bestelling worden gemaakt die naar de Dienstverlener wordt verstuurd. Dit bestelnummer dient op de factuur te worden vermeld.

Uitgangspunt hierbij is dat de catering in omvang of qua type aanvraag op maat is, een goede kwaliteit heeft en positief bijdraagt aan de bedoelde/gewenste sfeer van het evenement. TNO hecht grote waarde aan optimale service en culinaire invulling ten behoeve van bijeenkomsten met een representatief karakter.

Indien de optionele dienstverlening wordt gegund, zijn onderstaande **eisen** met betrekking tot maatwerk en evenementencatering van toepassing voor de gehele dienstverlening gedurende de gehele contractperiode:

- 2.1.1. De Dienstverlener houdt ten behoeve van maatwerk en evenementencatering rekening met de flexibele inzet van de medewerkers, ook buiten de tijden die worden aangehouden voor vergaderservices.
- 2.1.2. Alle reserveringen en annuleringen lopen via de TNO Servicedesk Facilities en het FMIS. Voor maatwerk hanteert TNO voor reserveringen en annuleringen de volgende termijnen:
 - Maatwerk voor groepen tot maximaal 25 personen: reserveren tot 48 uur (2 werkdagen) voorafgaand aan de activiteit. Annuleren minimaal 24 uur (1 werkdag) voorafgaand aan de activiteit;
 - Maatwerk voor groepen groter dan 25 personen: reserveren 5 werkdagen voorafgaand aan de activiteit. Annuleren minimaal 96 uur (4 werkdagen) voorafgaand aan de activiteit.

Indien er later dan de afgesproken annuleringstermijn wordt geannuleerd, dan mag de Dienstverlener de kosten in rekening brengen, mits er sprake is van aantoonbare kosten. Indien de activiteit door de aanvrager niet wordt geannuleerd (no-show), dan vindt er 100% doorberekening plaats.
- 2.1.3. De Dienstverlener zorgt ervoor dat de vergaderzalen/ruimten na het verzorgen en weghalen van maatwerk en/of evenementencatering weer netjes en representatief worden achtergelaten voor de volgende gebruikers. Dit wil zeggen dat de tafels en stoelen vlek- en kruimelvrij zijn, dat achtergebleven afval meegenomen wordt en losse verstoringen die op de vloer liggen opgeruimd worden. Indien er verstoringen worden geconstateerd die niet behoren tot de dienstverlening van de Dienstverlener, heeft de Dienstverlener een signaleringsverantwoordelijkheid richting TNO.
- 2.1.4. Indien maatwerk en/of evenementen een langere duur kennen dan de standaard verstrekking tijden en/of aanwezigheidstijden van de Dienstverlener, wordt dit gecommuniceerd door de Dienstverlener en overgedragen aan een andere (aanwezige) facilitaire dienstverlener, zodat zij hier hun dienstverlening op aan kunnen passen, tenzij er geen bezwaar is van de TNO medewerkers en haar gasten om de producten tijdens het evenement op te ruimen. Dienstverlener borgt dat maatwerk- en/of evenementencatering altijd direct wordt opgeruimd of in ieder geval voor de volgende dag. Op de dagen voorafgaand aan weekend en/of feestdagen wordt maatwerk- en/of evenementencatering altijd aan het einde van de werkdag opgeruimd.

2.2 Dieptereiniging (optionele dienstverlening)

Dieptereiniging is een zeer grondige, periodieke reiniging van de cateringkeukens, uitgevoerd om zichtbare en onzichtbare vervuiling op plaatsen te verwijderen die met de dagelijkse schoonmaak niet of niet voldoende kunnen worden weggehaald. Hierbij worden zaken als oppervlaktes, apparatuur, wanden, vloeren e.d. grondig gereinigd.

In het geval dat de dieptereiniging aan de Dienstverlener wordt gegund, zal de dieptereiniging minimaal één (1) keer per twee (2) jaar worden uitgevoerd, maar de frequentie kan door TNO aangepast worden. De kosten voor het uitvoeren van de dieptereiniging zelf worden door TNO betaald.

De onderstaande **eisen** met betrekking tot schoonmaak en hygiëne gelden voor de gehele dienstverlening gedurende de gehele contractperiode:

- 2.2.1. De Dienstverlener heeft een signaleringsverantwoordelijkheid ten opzichte van de dieptereinigingen.
- 2.2.2. De Dienstverlener is te allen tijde verantwoordelijk voor het coördineren van de dieptereiniging en verleent zijn medewerking aan het uitvoeren hiervan door de juiste voorbereidingen te treffen, zodat dieptereiniging kan plaatsvinden.
- 2.2.3. De kosten van deze voorbereidingen, zoals bijvoorbeeld het leeg- en inruimen van kasten, zijn verrekend in de aangeboden tarieven.

2.3 Alternatief serviceconcept koffievoorzieningen (optionele dienstverlening)

Zie Hoofdstuk 9, paragraaf 9.4 Additionele wens optionele dienstverlening alternatief serviceconcept koffievoorzieningen.

3. Corporate Social Responsibility bij TNO

Op het gebied van Corporate Social Responsibility (Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen) heeft TNO in relatie met bedrijfscatering haar ambitie op een zes (6) elementen beschreven (zie Bijlage **C04**):

- Energie en Klimaat: emissie
- Duurzaamheid: voedsel
- Circulariteit
- Integriteit: werkwijze bedrijfscatering
- Arbeidsomstandigheden (ISV): positie en omstandigheden van de medewerker
- Diversiteit en inclusie (D&I): werkpopulatie

3.1 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

TNO is zich bewust van de noodzaak van een duurzame samenleving die rekening houdt met toekomstige generaties en hecht derhalve veel waarde aan Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) en verwacht hier een actieve bijdrage van de Dienstverlener (zie ook Bijlage **C04**). Er is ruimte voor initiatieven en experimenten binnen de financiële mogelijkheden.

Het nieuwe Bedrijfscateringconcept draagt bij aan het stimuleren van de keuzes die bijdragen aan gezond gedrag, werkplezier en vitaliteit onder de TNO-medewerkers. Tegelijkertijd moet het Bedrijfscateringconcept de maatschappelijke doelstellingen van TNO ondersteunen (energietransitie, circulariteit, gezonde voeding, beperken consumptie van eiwitten, zout, suikers en vetten). De gast wordt geïnformeerd over de maatschappelijk verantwoorde initiatieven van de Dienstverlener.

De onderstaande **eisen** met betrekking tot het maatschappelijk verantwoord ondernemen gelden voor de gehele dienstverlening gedurende de gehele contractperiode:

- 3.1.1. De Dienstverlener levert binnen drie (3) maanden na gunning een exploitatie- en verbeterplan aan voor het uitvoeren van de opdracht. Dit plan omvat een beschrijving van:
 - de milieubelasting van het beginniveau, waar mogelijk gekwantificeerd;
 - de doelstellingen aan het einde van de contractperiode;
 - de tussenstappen;
 - de maatregelen om de doelstellingen te realiseren.

De beschrijving gaat in op de volgende onderwerpen:

- Assortiment: klimaatmissies, seizoensgebonden groente/fruit, gezondheid, derving en voedselverspilling;
- Bedrijfsvoering op locaties van TNO: opleiding, werkinstructies personeel, afval en afvalscheiding, energie- en waterverbruik, verpakkingen en inclusief eenmalig servies.

Dit wordt gemonitord middels de KPI's en per kwartaal gerapporteerd aan TNO.

- 3.1.2. De Dienstverlener richt zijn dienstverlening in op zo'n manier, dat maximaal bijgedragen wordt aan de ambities van TNO ten aanzien van maatschappelijk verantwoord ondernemen, zoals beschreven in Bijlage **C04**. Resultaten worden gerapporteerd middels KPI's.
- 3.1.3. De Dienstverlener dient ervaring te hebben met het in kaart (laten) brengen van de externe kosten van zijn assortiment. De Dienstverlener communiceert bij de top 15 meest verkochte producten wat de schaduwprijs van consumptie is (CO₂-uitstoot, waterverbruik en transport), met een eenvoudig te interpreteren systeem (Bijv. rood, geel of groen) zodat gasten eenvoudig kunnen kiezen voor duurzamere opties. [De eerste zes \(6\) maanden van het contract worden gebruikt om vast te stellen wat de top 15 meest verkochte producten zijn.](#)
- 3.1.4. De leveringen van de goederen aan TNO-locaties dienen zo emissievrij mogelijk te gebeuren. Voor de locaties in Den Haag, Delft, Rijswijk en Ypenburg wordt reeds gebruik gemaakt van de Stadshub Den Haag. Vanuit de Stadshub zijn gekoelde leveringen nog niet mogelijk, maar kan in de toekomst tot de mogelijkheden behoren. In de toekomst kunnen ook locaties buiten de regio Den Haag aansluiten bij een hub. Indien Dienstverlener gebruik maakt van een hub, zijn de kosten voor het gebruik voor Dienstverlener. TNO wil Dienstverlener niet verplichten gebruik te maken van de Stadshub Den Haag, maar ruimte laten om op andere wijze zo emissievrij mogelijk de producten en diensten aan TNO te leveren.
- 3.1.5. Als uitgangspunt geldt dat TNO en de Dienstverlener een evenwicht dienen te vinden tussen de beschikbare opslagcapaciteit, de gestelde eisen aan de versheid van producten en de door de Dienstverlener te maken transportkilometers. De Dienstverlener streeft ernaar, voor zover mogelijk, om de leveringen (uitgezonderd die van dagverse producten) tot een minimum te beperken, om op die manier een bijdrage te leveren aan het terugdringen van de verkeersmobiliteit.
- 3.1.6. Ten aanzien van dierlijke producten eist TNO dat minimaal 50% van de enkelvoudige dierlijke producten in het assortiment bestaat uit producten die zijn voorzien van een topkeurmerk dat goed scoort op milieu en dierenwelzijn, of een gelijkwaardig keurmerk.
- De Dienstverlener is ambitieus (gaat veel verder dan wat gemiddeld is in de branche);
 - Het keurmerk is transparant en concreet (makkelijk te vinden op een website en makkelijk te begrijpen);
 - Het keurmerk is betrouwbaar (voldoen aan deze eisen en wordt aantoonbaar en onafhankelijk gecontroleerd).
- 3.1.7. De Dienstverlener conformeert zich aan de eiwittransitie waarbij de dierlijke eiwitten worden vervangen voor plantaardige eiwitten. Het doel is om in 2027 (conform de ambities van TNO uit Bijlage **C04**) 80% aanbod plantaardig voedsel te hebben ten opzichte van de totale hoeveelheid ingekochte (in euro's en volumes) eiwitten. De Dienstverlener neemt de eiwittransitie op in zijn KPI's waarbij er inzicht wordt verkregen in de verhouding dierlijk eiwit en plantaardig eiwit in de inkoop (in euro's en volumes) van de enkelvoudige producten en meervoudige producten ten opzichte van de totale inkoop (in euro's en volumes). De Dienstverlener maakt een plan met acties en tussendoelen waarmee de transitie wordt gerealiseerd.
- 3.1.8. De Dienstverlener vermindert de hoeveelheid plastic. In het Bedrijfscateringconcept worden in principe zo min mogelijk producten in monoverpakkingen aangeboden. Indien de producten toch verpakt moeten zijn vanwege bijvoorbeeld hygiëne of houdbaarheid, dan zijn deze verpakkingen geschikt voor meervoudig gebruik of kunnen goed gerecycled worden en wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van kunststoffen 'lager tarief' volgens de definitie van het afvalfonds (voor goed uit te sorteren en te recyclen verpakkingen met een positieve marktwaarde geldt een lager tarief). Het gebruik van multilayers en samengestelde verpakkingen wordt vermeden.
- 3.1.9. Ten aanzien van afval en afvalverwerking zal de Dienstverlener:
- proactief de samenwerking zoeken met de Dienstverlener afvalverwerking bij TNO;
 - al het afval gescheiden inzamelen en zorgdragen voor de afvoer hiervan naar de door TNO ter beschikking gestelde containers. De kosten voor de afvoer van afval is voor TNO;
 - alle materialen, zoals duurzame vuilniszakken, aanschaffen. De kosten van deze materialen worden opgenomen in de algemene kosten. De Dienstverlener schaft de vuilniszakken aan voor die vuilnisbakken die door hem worden gelegeerd en schoongemaakt;
 - zorgdragen voor de inzameling van oliën en vetten door een erkend vetverwerker. De kosten of opbrengsten hiervan zijn voor rekening van de Dienstverlener.
- De Dienstverlener zal de afvalverwijdering en -verwerking van de afvalstromen die Dienstverlener zelf produceert, monitoren en per kwartaal rapporteren, waarbij zij het initiatief neemt een verbetervoorstel te doen als deze stromen efficiënter verwijderd en/of verwerkt kunnen worden.
- 3.1.10. TNO hecht veel waarde aan een minimale belasting van het milieu. De Dienstverlener besteedt bij de uitvoering van de werkzaamheden dan ook aandacht aan beperking van de milieubelasting.

De Dienstverlener realiseert dit onder meer door het geven van voldoende voorlichting aan haar medewerkers. Hierbij wordt ten minste aandacht besteed aan een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, inclusief doseersystemen en -hulpmiddelen en energiegebruik. Daarbij ziet de Dienstverlener toe op het naleven hiervan door de medewerkers. Om te komen tot een milieuvriendelijke invulling van de Bedrijfscatering, stelt TNO de volgende eisen:

- Ten behoeve van het bedrijfsinterne milieuzorgsysteem van TNO maakt een verbruiksoverzicht van de verbruikte materialen en middelen onderdeel uit van de door de Dienstverlener op te leveren management-rapportage.
- Bij gebruik van schoonmaakmiddelen wordt gebruik gemaakt van deugdelijke doseerapparatuur en/of doseersystemen.
- Bij gebruik van doseersystemen wordt gebruik gemaakt van lekbakken.
- Schoonmaakmiddelen zijn volgens de Wet Milieubeheer (WM) voorzien van etikettering.
- Schoonmaakmiddelen die vallen onder de Wet Milieubeheer (WM) worden gebruikt met inachtneming van de geldende regels voor verpakking, etikettering, opslag, gebruik en afvoer.
- Schoonmaakmiddelen met hoge concentraties zuren en basen worden gescheiden van elkaar opgeslagen.
- Chloor of fosfaat houdende schoonmaakmiddelen worden niet gebruikt.
- De medewerkers zorgen ervoor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden noodzakelijk is.
- De Dienstverlener maakt, indien van toepassing, gebruik van binnen de branche geldende energiezuinige apparaten en milieubesparende middelen.

3.2 Social Return

TNO wil voldoen aan haar maatschappelijke verantwoordelijkheid als het gaat om de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Dit verwacht zij ook van haar dienstverleners. Het is de doelstelling dat mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt kunnen doorstromen naar een reguliere baan en dat er voldoende opleidingsmogelijkheden worden gecreëerd.

De onderstaande **eisen** met betrekking tot social return gelden voor de gehele dienstverlening gedurende de gehele contractperiode:

- 3.2.1. De Dienstverlener hanteert voor de uitvoering van de dienstverlening op het gebied van Social Return een minimale norm van 5% van de totaal te factureren aanneemsom, exclusief BTW. Voor de uitwerking en invullen van Social Return wordt verwezen naar hetgeen is opgenomen en bepaald in paragraaf 5.2.8. van de Aanbestedingsleidraad.
- 3.2.2. Het inzetten van medewerkers uit de doelgroep Social Return mag niet ten koste gaan (verdringen) van de vaste cateringmedewerkers van de Dienstverlener of medewerkers met een tijdelijk contract. Het betreft hier de medewerkers die voor overname in aanmerking komen.
- 3.2.3. Social Return wordt als KPI opgenomen in het contractmanagement, waarbij er een rapport volgt van het voor TNO aantal ingezette medewerkers, gerealiseerde sociale inkoop, de periode van inzet, op welke locatie de inzet heeft plaatsgevonden en voor welke werkzaamheden deze medewerkers c.q. sociale inkoop binnen TNO zijn ingezet. De jaarlijkse berekening van de waarde Social Return gebeurt conform het bouwblokkenmodel.

4. Gezonde voeding en vitaliteit

Het concept van de Dienstverlener ademt gezondheid en vitaliteit uit. Dit uit zich in de aankleding, look en feel van de restaurants, maar ook in het aanbod van producten. De medewerkers van TNO worden verleid om te kiezen voor gezonde producten door aantrekkelijke presentatie, maar ook door een aantrekkelijk prijsstelling. Er is een actieve samenwerking tussen bestaande projecten van TNO op het gebied van gezondheid en vitaliteit, zoals Fit for Your Future. De trends die door TNO gesignaleerd zijn zoals meer plantaardig, gepersonaliseerde voeding, verse producten, transparantie over de herkomst, maar ook over de voedingswaarde en bereidingswijze, spelen hierbij een belangrijke rol.

De onderstaande **eisen** met betrekking tot gezonde voeding en vitaliteit gelden voor de gehele dienstverlening gedurende de gehele contractperiode:

- 4.1. Ten aanzien van gezonde voeding heeft Dienstverlener in zijn beleid vastgelegd dat hij zorgt voor een gezond aanbod en een gezonde uitstraling.
- 4.2. De Dienstverlener maakt de hoeveelheid zout (gram per kilogram inkoop), verzadigd vet (gram per kilogram inkoop), suikers (gram per kilogram inkoop, uitgezonderd fruit dat per stuk wordt verkocht en groenten) en kilocalorieën (kcal per kilogram inkoop) inzichtelijk. Dit wordt gerapporteerd aan TNO en is opgenomen in de KPI's. De Dienstverlener maakt, indien nodig en/of op verzoek van TNO, een plan met acties en tussendoelen waarmee de reductie wordt gerealiseerd.

5. Personeel en organisatie

Het cateringteam van de Dienstverlener dat bij TNO werkzaam is, onderscheidt zich met een aanpak waarbij gastgerichtheid, ondernemerschap, professionaliteit, flexibiliteit en representativiteit belangrijke aspecten zijn. Het management en de medewerkers van de Dienstverlener zijn integer, betrokken en communicatief vaardig. Het management (zowel locatiemanagement als accountmanagement) vanuit de Dienstverlener initieert verbetervoorstellen die de dienstverlening kunnen optimaliseren en beschikt over een groot inlevings- en meedenkend vermogen.

Producten worden vers en met liefde en passie op locatie bereid. De medewerkers van de Dienstverlener dienen hier bekwaam in te zijn en voor deze taken te zijn opgeleid.

5.1 Eisen met betrekking tot personeel

De onderstaande **eisen** met betrekking tot personeel gelden voor de gehele dienstverlening gedurende de gehele contractperiode:

- 5.1.1. De huidige medewerkers in dienst van de huidige Dienstverlener worden overgenomen conform de vigerende wetgeving en/of de betreffende cao. Een overzicht met het huidige personeelsbestand is opgenomen in Bijlage **C08** Overname personeel (zal door TNO worden verstrekt na ondertekening Geheimhoudingsovereenkomst Bijlage **A05**).
- 5.1.2. De inzet van medewerkers van de Dienstverlener is zodanig dat aan alle eisen in dit aanbestedingsdocument kan worden voldaan. De Dienstverlener is verantwoordelijk voor het onderhouden van een voldoende groot medewerkersbestand.
- 5.1.3. De Dienstverlener ziet erop toe dat zijn medewerkers voldoende aandacht besteden aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging. Het dragen van zichtbare, extreme uiterlijke uitingen die afbreuk doen aan de uitstraling van de dienstverlening, zijn niet toegestaan. [Na definitieve gunning stemmen TNO en de Dienstverlener af wat onder extreme uiterlijke uitingen wordt verstaan.](#)
- 5.1.4. Na gunning van de Opdracht verstrekt de Dienstverlener een overzicht aan TNO van de medewerkers die bij de Dienstverlener komen te werken, met de volgende gegevens (exact conform het wettig ID):
 - Naam;
 - Geboortedatum;
 - Kopie identiteitsbewijs;
 - Kopie werkvergunning (voor buitenlandse medewerkers);
 - Opleidingen vereist voor uitvoering werkzaamheden bij TNO.

Het doel van het overzicht is dat TNO weet wie er bij hen aan het werk kunnen zijn (Wet arbeid Vreemdelingen, Arbowet/BHV).
- 5.1.5. Indien de Dienstverlener een nieuwe medewerker, tijdelijk of permanent, wenst in te zetten voor de uitvoering van de dienstverlening, dan dient de Dienstverlener bijtijds voorafgaand aan de inzet, TNO (Service Coördinator van de TNO-locatie) hierover schriftelijk, per e-mail, te informeren en te voorzien van de naam, functie en personeelsnummer. [Bij de inzet van een uitzendkracht zonder personeelsnummer van Inschrijver, volstaat het doorgeven van naam en functie.](#)
- 5.1.6. De Dienstverlener is verantwoordelijk voor de vervanging van personeel bij ziekte, absentie, uitdiensttreding of welke andere oorzaak. Bij vervanging van medewerkers worden gelijkwaardige functionarissen ingezet (zelfde functieniveau). Het vervangende personeel dient aan dezelfde eisen en screening te voldoen als de reguliere medewerkers, wordt op dezelfde wijze geselecteerd als het overige personeel en heeft kennis van de werkwijze bij TNO. Dat wil zeggen: het vervangend personeel is in bezit van de juiste documenten (VOG/VGB), is ingewerkt, op de hoogte van de procedures, voldoet aan de opleidingseisen, heeft kennis van Security Requirements en

handelt hiernaar. Eventuele extra kosten voor de vervanging van de medewerkers kunnen niet doorberekend worden aan TNO.

- 5.1.7. De Dienstverlener stelt voor het dagelijkse management een horecamanager aan per locatie die verantwoordelijk is voor een goede en soepele uitvoering van de dienstverlening. De term horecamanager geeft hierbij het gevoel aan dat TNO wil bewerkstelligen met de cateringvoorzieningen, maar betreft hier de leidinggevende van de locatie (huidige situatie cateringmanagers en cateringbeheerders). Deze horecamanager is het directe aanspreekpunt voor TNO. Van de horecamanager wordt een proactieve, meedenkende houding verwacht, waarbij te allen tijde het overzicht wordt bewaard en op de juiste momenten aandacht wordt gegeven aan zowel gasten als de eigen medewerkers. Een vriendelijke uitstraling is vanzelfsprekend. Ondernemend, gastvrij en communicatief sterk zijn kenmerkende eigenschappen van de horecamanager.
- 5.1.8. Ook de overige medewerkers van de Dienstverlener zijn proactief, denken mee en zetten de gast altijd op de eerste plek. Zij hebben een goede scholing gehad, passend bij de uitvoering van de functie en zijn gekwalificeerd om de werkzaamheden op het verlangde niveau uit te oefenen. Regelmatige training en (bij)scholing worden als essentieel beschouwd voor het handhaven van het serviceniveau; deze worden geregeld en bekostigd door de Dienstverlener. Invalkrachten hebben minimaal een HACCP-opleiding.
- 5.1.9. Alle medewerkers van de Dienstverlener krijgen minimaal één keer per jaar een opleiding of werkinstructie over gezond, duurzaam eten en duurzaam gedrag in de dienstverlening (bijv. energie- en watergebruik, verspilling).
- 5.1.10. De Dienstverlener draagt er zorg voor dat de ingezette medewerkers van Dienstverlener zich houden aan onderstaande voorwaarden:
 - Medewerkers conflicten niet in het openbaar bespreken;
 - Verbale en non-verbale agressie wordt niet geaccepteerd;
 - Er mogen tijdens de werkzaamheden binnen de locaties van TNO alleen zakelijke telefoongesprekken worden gevoerd.
- 5.1.11. Jongvolwassen medewerkers, dat wil zeggen jeugdigen onder de 18 jaar, mogen niet op de locaties van TNO worden ingezet. Dit geldt zowel voor vaste medewerkers als voor tijdelijke medewerkers.

5.1.1 Bedrijfskleding personeel

De medewerkers van de Dienstverlener zijn verplicht herkenbare, uniforme en schone bedrijfskleding te dragen, inclusief eventueel vereiste beschermingsmiddelen. De kleding is passend voor de aard van de uit te voeren werkzaamheden. Het dragen van hoofdbedekking (met uitzondering vanuit religieus oogpunt) en het gebruik van geluidsdragers is niet toegestaan. Bij het niet dragen van bedrijfskleding is TNO gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen. De Dienstverlener verzorgt op zijn kosten de aanschaf van bedrijfskleding en beschermingsmiddelen en de vervanging hiervan wanneer dat nodig is.

5.2 Veiligheid en veilig werken (RI&E)

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheids-, gezondheids- en milieuvoorschriften. Bijzondere voorschriften en/of werkvergunningen met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de Dienstverlener op de locatie(s) van TNO worden na gunning verstrekt, zodat de Dienstverlener in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden. Om reden van veiligheid is de Dienstverlener verantwoording verschuldigd aan TNO voor alle op het project ingezette werknemers. De Dienstverlener zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen.

Op de locaties van TNO is bedrijfshulpverlening van TNO aanwezig. Tijdens een calamiteit op een locatie van TNO zal de medewerker van de Dienstverlener onvoorwaardelijk verplicht actieve medewerking verlenen aan de activiteiten in het kader van BHV.

De onderstaande **eisen** met betrekking tot veiligheid gelden voor de gehele dienstverlening gedurende de gehele contractperiode:

- 5.2.1. Bij aanvang van de cateringactiviteiten stelt de Dienstverlener een schriftelijke RI&E op en wordt jaarlijks in overleg met TNO een locatie-specifiek ARBO-jaarplan opgesteld. Elke twee jaar wordt de RI&E geactualiseerd.
- 5.2.2. De Dienstverlener heeft de verantwoordelijkheid TNO tijdig te informeren over veranderde wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden.

- 5.2.3. De Dienstverlener is verantwoordelijk dat zij haar medewerkers wijst op gevaarlijke situaties in de ruimten en met betrekking tot de middelen die zij ter beschikking gesteld krijgt.
- 5.2.4. De Dienstverlener is ten aanzien van Veiligheid, Gezondheid, Welzijn en Milieu (VGWM) verplicht tijdens de uitvoering van kracht zijnde wetten, besluiten en verordeningen, Arbo-richtlijnen, reglementen en plaatselijke gebruiken na te leven en alle aanwijzingen van TNO op te volgen. De Dienstverlener zorgt voor Veiligheid, Gezondheid, Welzijn en Milieu ten aanzien van haar eigen medewerkers.
- 5.2.5. De Dienstverlener is te allen tijde op de hoogte van het BHV-plan van TNO. De medewerkers van de Dienstverlener volgen hierbij de richtlijnen en de instructies van de BHV-organisatie van TNO. De medewerkers van Dienstverlener hoeven derhalve niet over EHBO en/of BHV-diploma's te beschikken. Alle ongevallen en calamiteiten waarbij de medewerkers van de Dienstverlener zijn betrokken, worden direct gemeld aan het hoofd BHV van TNO.

6. Security TNO & continuïteit

Het beveiligen van de persoonlijke en corporate, fysieke en intellectuele eigendommen behorende aan TNO en haar medewerkers, het beschermen van de werknemers en het toezichthouden op de toegang tot de TNO-vestigingen gaat iedereen "van hoog tot laag" allemaal aan.

De doelstelling van het TNO security beleid is dat TNO-personeel zich veilig voelt om zijn werk te kunnen uitvoeren, dat de security van onze TNO-informatie, ons netwerk en onze locaties goed op orde is en voldoen aan de wettelijke en overeengekomen eisen. Dit kan alleen worden bereikt door een goede awareness bij de medewerker dat security van essentieel belang is bij het werk van TNO en als de medewerker consequent het gewenste gedrag vertoont.

In de Algemene Beveiligingseisen voor Defensieopdrachten (momenteel ABDO 2019) zijn specifieke eisen met betrekking tot opdrachten voor Defensie en andere departementen geformuleerd. De ABDO is aan verandering onderhevig en dienstverlener zorgt ervoor altijd de meest actuele versie te hanteren. De rol van de overheid bij het vaststellen van security voorschriften is - zeker binnen TNO - dominant. Dat komt omdat die voorschriften internationaal geformaliseerd en geaccepteerd zijn. De MIVD heeft in dit kader een formeel vastgelegde rol.

Onder medewerkers in dit stuk wordt bedoeld alle medewerkers die de Dienstverlener inzet ten behoeve van de totale dienstverlening in deze aanbesteding (operationeel, management en Onderaannemers).

TNO verwacht van de Dienstverlener dat hij zich verdiept in de ABDO en hier kennis van neemt, waarbij de Dienstverlener een link legt naar het TNO-contract en dienstverlening. Tevens verwacht TNO dat de Dienstverlener het belang van de Security Requirements onderkent en de bewustwording van de Security Requirements bij al haar in te zetten medewerkers realiseert, zowel in de operatie als daarboven en de kennis hiervan periodiek toetst bij haar medewerkers, bijvoorbeeld door het opzetten en volgen van een security awareness programma.

Het inzien van het belang en de bewustwording van Security zorgt ervoor dat de Dienstverlener begrijpt en wil begrijpen waarom TNO de Security Requirements dient te handhaven en zich committeert hier naar te handelen.

6.1 Screeningsvormen binnen deze aanbesteding

In te zetten medewerkers van Dienstverlener zullen over een VOG en/of een VGB moeten beschikken om te kunnen worden ingezet. Als gevolg van de ABDO zijn diverse TNO-locaties binnen de scope van de aanbesteding aangeduid als FSCC (Facilities Security Clearance Certificate) locaties, waar strenge(re) Security eisen worden gesteld.

Indien een medewerker van de Dienstverlener zonder de vereiste VOG en/of screening op locatie komt, kan dit leiden tot:

- zonder geldig VOG wordt geen toegang tot TNO-locaties verleend;
- zonder screening wordt geen toegang verleend tot de TNO FSCC-locaties.

6.1.1 Verklaring omtrent Gedrag (VOG)

Bij deze verklaring wordt gekeken naar relevante justitiële antecedenten van een persoon over een periode van de afgelopen vier (4) jaar en wordt afgegeven in relatie tot een specifieke functie. Het is daarom een relevant element in de beoordeling van de betrouwbaarheid van iemand in het kader van de beperking van onze kwetsbaarheid. Om die reden is een VOG vereist voor **alle** medewerkers die door de Dienstverlener tewerkgesteld worden op structurele of vervangingsbasis bij TNO.

Voor het kunnen uitvoeren van werkzaamheden binnen TNO dienen op de VOG de elementen 11, 12, 37, 41 en 61 te worden aangekruist.

De Dienstverlener dient rekening te houden met een doorlooptijd van circa 2 weken voor het aanvragen van een VOG. Een VOG kan aangevraagd worden via Justis.nl: <https://www.justis.nl/producten/verklaring-omtrent-het-gedrag-vog/aanvragen>.

Een afgegeven VOG kent een geldigheidsduur van vier (4) jaar.

Personen die (nog) niet beschikken over een VOG, dienen op de TNO-locatie begeleid te worden door een medewerker (van TNO of Dienstverlener) die over een geldig VOG beschikt. Indien het bezoek onaangekondigd of ongepland is en er niemand beschikbaar is voor de begeleiding, zal de toegang tot de locatie worden ontzegd.

6.1.2 Veiligheidsonderzoek en Verklaring van geen Bezwaar (VGB)

Indien een functionaris in een bepaalde functie kennis kan nemen van Staatsgeheime (Stg.) informatie, is de functie waarop hij is geplaatst aangemerkt als een vertrouwensfunctie. Voor het vervullen van een dergelijke functie is een formele toestemming van de overheid vereist.

Na een daartoe ingesteld veiligheidsonderzoek door de AIVD wordt een Verklaring van geen Bezwaar (VGB) afgegeven. Hierbij wordt onderscheid gemaakt in A-functies (voor Stg. Zeer Geheim), B-functies (Stg. Geheim) en C-functies (Stg. Confidentieel).

Voor deze aanbesteding gelden voor onderstaande FSCC-locaties dat medewerkers van de Dienstverlener worden aangemerkt als C-functie (VGB-C). Dit betreft de locaties Den Haag, Ypenburgse Boslaan 2 en Rijswijk, Lange Kleiweg 137.

Voor de locatie Den Haag, Oude Waalsdorperweg 63 geldt dat de vaste medewerkers van de Dienstverlener worden aangemerkt als B-functie (VGB-B). Vervanging van deze medewerkers worden aangemerkt als C-functie (VGB-C). Hierbij geldt dat er altijd een vaste medewerker aanwezig is met een VGB-B screening.

Voor deze locaties geldt dat de gehele locatie is aangemerkt als een FSCC-locatie en daarom geldt dat voor al de in te zetten medewerkers van Dienstverlener minimaal een **VGB-C** screening vereist is. Een VGB-C screening betreft een onderzoek naar de medewerker. De VGB-B screening betreft een onderzoek naar zowel de medewerker als diens eventuele partner. De aanvraagtermijn voor de VGB kan circa twaalf (12) weken duren. Een VGB-screening kent een geldigheidsduur van vijf (5) jaar.

Voor andere medewerkers die niet op structurele basis aanwezig zijn, maar indien aanwezig, zelfstandig op de locatie moeten kunnen werken (bijv. leidinggevend personeel), geldt dat zij eveneens een screening nodig hebben.

Medewerkers die (nog) niet beschikken over een VGB, dienen op de TNO FSCC-locaties permanent begeleid te worden door een medewerker (van TNO of de Dienstverlener) die over een geldig VGB beschikt. Ook hier geldt dat onaangekondigd of ongepland bezoek de toegang tot de locatie zal worden ontzegd indien er niemand beschikbaar is voor de begeleiding. De reguliere/vaste medewerkers van de Dienstverlener zijn niet primair verantwoordelijk voor begeleiding van deze niet gescreende medewerkers van de Dienstverlener. Indien deze medewerkers toch worden aangewezen om te begeleiden, mag dit nooit ten koste gaan van de kwaliteit van de dienstverlening waarvoor zij worden ingezet.

6.1.3 Aanvragen van VOG en VGB-screening

De Dienstverlener is verantwoordelijk voor het screeningsproces en deze kunnen pas aangevraagd worden als de dienstverlener de ABDO-status heeft verworven.

Meer informatie over de screening kunt u lezen op de website van het Ministerie van Defensie ([Veiligheidsonderzoek door MIVD | Militaire inlichtingen en veiligheid | Defensie.nl](https://www.defensie.nl/veiligheidsonderzoek-door-mivd)).

Gedurende de overeenkomst kan het zijn dat het niveau van de screening wordt aangepast. Bij een verandering van het screeningsniveau ziet de Dienstverlener erop toe dat de screenings worden aangepast naar het nieuwe niveau.

6.1.4 Kosten VOG en / of VGB

De kosten voor alle aanvragen en/of verlengingen van een VOG en VGB zijn voor de Dienstverlener.

6.1.5 Punten die het succesvol doorlopen van een screening in de weg kunnen staan

Er zijn omstandigheden die het succesvol doorlopen van een screening in de weg kunnen staan. Onderstaand een niet limitatieve lijst met punten die de screening in de weg kunnen staan.

- Het niet hebben van de Nederlandse Nationaliteit;
- Situatie waarbij sprake is van loonbeslag op de betreffende medewerker;
- Het hebben van een strafblad;
- Het hebben van bepaalde politieke overtuigingen;
- Lidmaatschap van radicale groeperingen;
- Zes maanden aaneengesloten verblijf in het buitenland kan reden zijn tot vertraging van het screeningsproces.

6.1.6 TNO-toegangspas

Ten aanzien van een TNO-toegangspas gelden onderstaande gedragsregels voor alle locaties gedurende de looptijd van de overeenkomst:

- 6.1.6.1. Voor toegang tot een TNO-locatie is een toegangspas vereist. Iedereen is verplicht deze pas zichtbaar te dragen. De pas wordt gebruikt voor het binnenkomen en het verlaten van (delen van) een gebouw en/of terrein en registreert aan- en afwezigheid.
- 6.1.6.2. De pas is strikt persoonlijk, wordt op naam geregistreerd en mag niet worden uitgeleend aan derden. De pas wordt uitgegeven na ondertekening van de TNO-geheimhoudingsverklaring.
- 6.1.6.3. Verlies, vermissing of diefstal van een TNO-toegangspas moet direct gemeld worden bij de Local Security Officer (LSO) van TNO op de locatie. De autorisaties op de vermiste pas worden z.s.m. onbruikbaar gemaakt. In geval van diefstal dient aangifte te worden gedaan bij de politie of gemeente in de plaats waar de badge is gestolen. De Dienstverlener is verantwoordelijk voor de kosten van een nieuwe TNO-toegangspas, indien het verlies niet tijdig gemeld is.
- 6.1.6.4. Bij beëindiging van het dienstverband van de door de Dienstverlener tewerkgestelde medewerkers, is de Dienstverlener verplicht de toegangspas in te leveren.
- 6.1.6.5. Misbruik en/of oneigenlijk gebruik van de TNO-toegangspas leidt tot onmiddellijke inname van de pas en het verwijderen van de overtreder van een TNO-locatie.

6.1.7 Two-factor authentication/vingerscan

Op een aantal locaties is het verplicht om naast een gepersonaliseerde toegangsbadge ook een vingerafdruk te laten maken om toegang te krijgen tot de locatie of delen van de locatie (dit kunnen gebouwen, terreinen of specifieke ruimten zijn). Dit proces wordt aangeduid als two-factor authentication (2FA).

De vingerafdruk wordt bij het scannen omgezet in een binaire code en is niet meer herkenbaar als, of terug te herleiden naar een vingerafdruk. De binaire code wordt toegevoegd in het TNO-toegangscontrolesysteem. Bij binnenkomst van een Stg gerubriceerd gebied dient de toegangsbadge en vinger aangeboden te worden om toegang te kunnen verkrijgen.

2FA is op moment van publicatie al van toepassing op onderstaande locaties binnen de scope van deze aanbesteding. In de toekomst kunnen hier meer locaties bijkomen.

Rijswijk, Lange Kleiweg	diverse gebouwen
Den Haag, Oude Waalsdorperweg	diverse gebouwen
Den Haag, Ypenburgse Boslaan	diverse gebouwen en een deel van het terrein

Ten aanzien van Two-authentication gelden onderstaande **eisen** gedurende de looptijd van de overeenkomst, in eerste instantie voor de locaties binnen scope waar 2FA is ingevoerd:

- 6.1.7.1. De Dienstverlener onderkent dat 2FA verplicht is voor medewerkers van de Dienstverlener die ten behoeve van werk of functie, zelfstandig toegang tot een Stg gerubriceerd (deel) van de locatie moet hebben. Bij iedere rubriceringsovergang (naar Confidentieel, naar Geheim en naar Zeer Geheim) is 2FA vereist.
- 6.1.7.2. Indien een medewerker van de Dienstverlener weigert een vingerscan te laten maken, kan deze medewerker niet worden ingezet op de locaties waar dit is vereist.

- 6.1.7.3. De Dienstverlener zal zijn medewerking geven indien TNO op meer locaties binnen de scope van de aanbesteding de 2FA zal invoeren.

6.1.8 Algemene richtlijnen en eisen personeel ten aanzien TNO security en continuïteit

Ten aanzien van TNO security heeft TNO onderstaande **eisen** met betrekking tot personeel richting de Dienstverlener gedurende de looptijd van de overeenkomst:

- 6.1.8.1. De Dienstverlener zorgt voor voldoende gescreende medewerkers, vast & flexibel, inclusief de direct leidinggevende, zodat dienstverlening op de FSCC-locaties geborgd wordt.
- 6.1.8.2. Om te voorkomen dat de reservepool niet tijdig kan worden ingezet wegens het screeningsbeleid van TNO, is de Dienstverlener verantwoordelijk voor het tijdig laten screenen van de medewerkers uit de reservepool.
- 6.1.8.3. De Dienstverlener dient de continuïteit van de werkzaamheden en het daarmee samenhangende kwaliteitsniveau te waarborgen door voor adequate en gescreende vervanging te zorgen. De Dienstverlener dient te voorkomen dat er continuïteits- of andersoortige (Security) risico's ontstaan bij wisseling van invullen van diensten en medewerkers op locatie.
- 6.1.8.4. De Dienstverlener is verantwoordelijk voor de vervanging van personeel bij ziekte, absentie, uitdiensttreding of welke andere oorzaak. Het vervangende personeel dient aan dezelfde eisen en screening te voldoen als de reguliere medewerkers. Het vervangend personeel is ingewerkt, op de hoogte van de procedures, heeft kennis van Security Requirements en handelt hiernaar en heeft kennis van de werkwijze bij TNO.
- 6.1.8.5. De Dienstverlener dient de Service Coördinator van de TNO FSCC-locatie te allen tijde en tijdig te informeren over afwijkingen van de planning en wisselingen van uitvoerende medewerkers.
- 6.1.8.6. Bij niet gepland verzuim van medewerkers van de Dienstverlener dient binnen maximaal twee (2) uur na afgesproken starttijd van de dienstverlening voor adequate vervanging gezorgd te worden. Dit eveneens in overleg met de TNO Service Coördinator van de FSCC-locatie.
- 6.1.8.7. De Dienstverlener levert twee (2) maanden voorafgaand aan de zomerperiode en Kerstperiode een vakantieplanning aan van de regulier in te zetten medewerkers en vervanging.
- 6.1.8.8. De Dienstverlener zorgt ervoor dat alle uitzendkrachten, tijdelijke en vaste medewerkers vóór aanvang van de werkzaamheden op de locaties van TNO in het bezit zijn van een geldige Verklaring omtrent het Gedrag (VOG) en/of VGB. Bij het eerste bezoek op de TNO-locatie dient het originele VOG/VGB inclusief geldig ID-bewijs te worden getoond:
 - De VOG-verklaring mag niet ouder zijn dan vier (4) jaar;
 - De VGB-verklaring dient geldig te zijn.
- 6.1.8.9. De Dienstverlener zorgt ervoor dat medewerkers vóór aanvang van de werkzaamheden op een aantal FSCC-locaties van TNO in het bezit zijn van een geldig VGB-B (zie paragraaf 6.1.2 Veiligheidsonderzoek en Verklaring van Geen Bezwaar). Naast het aanvragen van een VGB-B screening geldt dat van de medewerkers van de Dienstverleners op deze locaties aanvullend een vingerscan (2FA) gemaakt moet worden als onderdeel van het TNO Security beleid.
- 6.1.8.10. Op locaties waar de medewerkers van de Dienstverlener gebruik maken van sleutels van TNO, is de Dienstverlener verantwoordelijk voor het beheer. Bij verlies, diefstal of misbruik van sleutels wordt de Dienstverlener hiervoor verantwoordelijk gesteld. Vermissing van sleutels dient de Dienstverlener direct te melden bij de LSO van de TNO-locatie. [De sleutels die ter beschikking gesteld worden aan de medewerkers van Dienstverlener geven enkel toegang tot ruimtes die door de Dienstverlener worden gebruikt zoals opslag, kleedruimtes, koelkasten en vriezers.](#)
- 6.1.8.11. De Dienstverlener voldoet aan de Wet arbeid Vreemdelingen (Wav) en conformeert zich aan het protocol in Bijlage C12 Protocol Wet Arbeid Vreemdelingen.
- 6.1.8.12. De Dienstverlener houdt zich aan alle verplichtingen welke voortvloeien uit de Wet Aanpak Schijnconstructies (WAS) en vrijwaart TNO voor alle aanspraken van Derden in verband met de WAS.

Ten aanzien van gedrag van alle (vaste) medewerker en Dienstverlener, stelt TNO onderstaande **eisen** die voor alle locaties van toepassing zijn:

- 6.1.8.13. Het filmen en fotograferen op de locaties is verboden.
- 6.1.8.14. De Dienstverlener en haar medewerkers volgen de aanwijzingen van de beveiliging te allen tijde nauwgezet op en gaan niet in discussie hierover.

- 6.1.8.15. Medewerkers van de Dienstverlener op operationeel, tactisch en strategisch niveau dienen op de hoogte te zijn en te blijven van de security eisen en dienen hieraan te voldoen.
- 6.1.8.16. Medewerkers van de Dienstverlener checken bij de LSO van de Dienstverlener voor het boeken van vakantie of hun vakantiebestemming niet in strijd is met de ABDO-richtlijnen en of het gekozen vakantieland niet onder de risicolanden valt. TNO wordt eveneens op de hoogte gesteld hiervan.
- 6.1.8.17. De Dienstverlener moet in staat zijn het belang van TNO en de handhaving van de Security Requirements in deze aan haar medewerkers te kunnen toelichten.
- 6.1.8.18. De Dienstverlener dient zich blijvend op de hoogte te stellen van de meest actuele ABDO-versie. In afstemming met de LSO van TNO wordt gekeken welke impact eventuele veranderingen in ABDO hebben op de dienstverlening op locatie en de effecten hiervan. De dienstverlener instrueert haar medewerkers over de wijzigingen en koppelt die aan gewenst gedrag en handelingen.
- 6.1.8.19. De Dienstverlener maakt geen gebruik van de naam TNO, logo etc. in publicaties, reclame uitingen of anderszins zonder schriftelijke toestemming van TNO.

TNO zal samen met de dienstverlener de onderstaande zaken verzorgen.

- TNO organiseert een kick off over de veiligheid en security voor de vaste medewerkers van de dienstverlener.
- TNO organiseert een persoonlijk gesprek voor iedere nieuwe (vaste) medewerker over veiligheid & security.
- Voor vragen met betrekking tot ABDO, veiligheid en gedrag is TNO bereikbaar voor deze vragen.
- Instructies vanuit TNO: in geval van calamiteiten dienen de in te zetten medewerkers een geldig VOG te hebben.

6.1.9 Aanmelding voor toegang tot TNO-locaties

Medewerkers van de Dienstverlener dienen zich bij betreding van TNO-locaties altijd bij de beveiliging en/of receptie te kunnen legitimeren door middel van een geldig paspoort of identiteitskaart, voordat zij toegang krijgen tot het terrein en/of gebouw.

Voor de FSCC-locaties Ypenburg en Rijswijk dient elke medewerker die voor het eerst op deze locatie(s) komt, een Security instructiefilm te bekijken en de vragen hierover correct te beantwoorden. Indien een medewerker er niet in slaagt de vragen correct te beantwoorden, dient de procedure herhaald te worden. Indien voor een tweede keer de vragen niet correct worden beantwoord, wordt de medewerker de toegang tot de locatie geweigerd. Jaarlijks dienen de medewerkers van de Dienstverlener de TNO Security instructiefilm (opnieuw) te bekijken en de vragen correct te beantwoorden.

6.1.10 Systemen en informatie

Om toegang te kunnen hebben tot TNO-systemen, krijgt medewerker van de Dienstverlener een strikt persoonlijk TNO-account. Dit persoonlijke account is persoonsgebonden en nooit overdraagbaar. Het is niet toegestaan om het account met anderen te delen. Het delen van een TNO-account wordt als een beveiligingsincident beschouwd en heeft het stopzetten van het account en mogelijk het beëindigen van de samenwerking tot gevolg. In voorkomende gevallen kan hiervan worden afgeweken en volstaan worden met een generiek account, bedoeld voor een groep medewerkers met dezelfde functie.

6.1.11 Controle aankomst en vertrek TNO-locaties

Tijdens werkuren wordt controle uitgeoefend op wie de TNO-locatie betreedt en verlaat. Deze controle wordt ondersteund door elektronische middelen, zoals o.a. een toegangscontrolesysteem en permanent cameratoezicht. De controle is erop gericht dat ongeautoriseerde personen de TNO-faciliteit niet kunnen betreden of verlaten en dat gerubriceerd materiaal niet zonder toestemming en bijbehorende maatregelen naar buiten wordt gebracht. Voor dit laatste kunnen steekproeven worden genomen. Door de TNO-Beveiliging kan visitatie worden uitgevoerd; men is verplicht hieraan mee te werken.

7. Onderwerp schoonmaak en hygiëne

TNO verwacht van de Dienstverlener een professionele houding en aanpak als het gaat om kwaliteitsbeheersing binnen de cateringvoorzieningen en de schoonmaak hiervan. De onderstaande **eisen** met betrekking tot schoonmaak en hygiëne gelden voor de gehele dienstverlening gedurende de gehele contractperiode:

- 7.1. De Dienstverlener voldoet aan alle geldende wet- en regelgeving ten aanzien van voeding en hygiëne.
- 7.2. De Dienstverlener zorgt ervoor dat de kwaliteit van de dienstverlening meetbaar wordt gemaakt door het uitvoeren van onderzoeken op dit gebied.

(Hierbij kan gedacht worden aan interne HACCP-audits en bacteriologische controles). Dit wordt vastgelegd middels rapportages die worden gedeeld met TNO en bevatten verbeteracties om te komen tot de gewenste kwaliteit. TNO behoudt zich het recht voor om door een onafhankelijke derde partij, audits en/of andere onderzoeken uit te laten voeren. De Dienstverlener verleent hieraan haar medewerking.

- 7.3. De Dienstverlener is verantwoordelijk voor de schoonmaakwerkzaamheden in alle cateringruimten. Dit houdt concreet in dat de Dienstverlener verantwoordelijk is voor de dagelijkse en periodieke schoonmaak van:
- uitgifteruimten, inclusief de buffetten en apparatuur;
 - keuken- en opslagruimten, inclusief de in gebruik zijnde kasten, planken en stellingen;
 - spoelkeuken(s), inclusief afzuimwagens, afzuimbuffetten en spoelmachine;
 - afwas, serviesgoed, bestek en keukenmaterialen;
 - vloeren van de uitgifte- en afzuimunit, keuken, spoelruimte en andere ruimtes onder het beheer van de Dienstverlener (de vloer in het zitgedeelte van het restaurant valt buiten de taak van de Dienstverlener);
 - tafels en stoelen in de restauratieve ruimten, gedurende de gehele dag netjes en ordelijk, zodat het een verzorgde indruk maakt;
 - roosters van de afzuiginstallatie;
 - overige ruimten onder het beheer van de Dienstverlener.
- 7.4. In de in de vorige eis benoemde ruimten hoeft de Dienstverlener de wanden en plafonds boven de 1.80 meter niet schoon te maken. Uitgezonderd hierop zijn de roosters van de afzuigkappen die periodiek door de Dienstverlener gereinigd moeten worden.
- 7.5. Verontreiniging van het restaurant door knoeien, omstoten en andere ongelukjes, wordt zo snel mogelijk door de Dienstverlener opgeruimd. Via TNO worden verzoeken tot specialistische reiniging gevraagd.
- 7.6. TNO verwacht van de Dienstverlener dat deze met betrekking tot de ruimtes die niet tot zijn verantwoordelijkheid behoren, dat zij (ver)storingen (schoonmaak, maar ook technisch onderhoud van apparatuur of andere installaties) melden in het kader van de signaleringverantwoordelijkheid.
- 7.7. Ten aanzien van de persoonlijke hygiëne van zijn medewerkers is de Dienstverlener verantwoordelijk voor beschermende, representatieve en uniforme bedrijfskleding voor alle medewerkers die werkzaam zijn binnen de catering. De bedrijfskleding wordt afgestemd op de aard van de activiteiten.

8. Communicatie en contractmanagement

8.1 Communicatie en overlegstructuur

TNO wenst open, transparante en directe communicatie met de Dienstverlener op operationeel, tactisch en strategisch niveau. De Dienstverlener heeft één duidelijk herkenbaar aanspreekpunt voor alle dagelijkse en periodieke operationele werkzaamheden per locatie. Deze contactpersoon/accountmanager is tevens verantwoordelijk voor de controle op de kwaliteit en voor de oplevering van de dienstverlening die uitgevoerd wordt door onderaannemers.

Van de Dienstverlener wordt een professionele en proactieve houding verwacht.

De communicatie tussen TNO en de Dienstverlener vindt structureel en regelmatig plaats op operationeel, tactisch en strategisch niveau.

TNO	DIENTSVRLER	FREQUENTIE	THEMA'S
Hoofd Facilitaire Zaken Category Manager Contractmanager Facilitaire Zaken	Directie Eindverantwoordelijk accountmanager	1 x per jaar	Strategisch overleg: - Contractreview - Resultaten KPI's - Financiële voortgang - CSR en innovatie - Ontwikkelingen TNO, Dienstverlener en markt
Category Manager	Eindverantwoordelijk Accountmanager	1 x per jaar	Indexering en contract addenda (rechtmatigheid & doelmatigheid)
Contractmanager Facilitaire Zaken	Eindverantwoordelijk Accountmanager	4 x per jaar	Tactisch overleg: - Resultaten KPI's - Managementrapportage - Financiële voortgang/Facturatie - Klanttevredenheid

			- CSR en innovatie - Ontwikkelingen TNO, Dienstverlener en markt
Service Coördinator	Eindverantwoordelijke Accountmanager	Circa. 4 x per jaar	Operationeel overleg: - Klanttevredenheid - Dienstverlening locatie - Verbeter-/knelpunten - Mutaties - Operationele aangelegenheden
Servicedesk Facilities	Back office Dienstverlener	Ad-hoc basis	Operationeel overleg gericht op KWIS-meldingen

8.2 Contract- en leveranciersmanagement

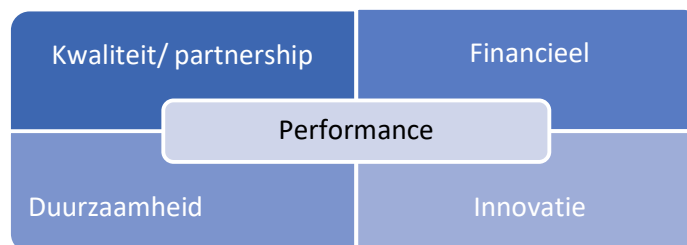
TNO wil zich vooral focussen op zijn core business en wenst om deze reden een proactieve, ondernemende dienstverlener die TNO ontzorgt. Het contractmanagement wordt op strategisch niveau ingericht, waarbij er steeds meer gestuurd wordt op Kritische Prestatie Indicatoren (KPI) en rapportages en steeds minder op de operationele aspecten.

Een gezonde samenwerkingsrelatie is hierbij het doel. TNO verstaat onder een gezonde samenwerkingsrelatie een relatie die gebaseerd is op gelijkwaardigheid, betrouwbaarheid, volledige transparantie, heldere communicatie en het nemen van verantwoordelijkheid. Beide partijen pakken een eigen rol, waarbij de Dienstverlener kennisexpert is op het vakgebied. Het elkaar aanspreken en versterken om te komen tot een beter resultaat is essentieel. Er worden, naast KPI's waaraan de Dienstverlener aan voldoet, ook gezamenlijke KPI's opgesteld. Alle KPI's sporen aan tot (gezamenlijke) actie.

Daarnaast beoogt TNO meer integraliteit te creëren in de dienstverlening van de verschillende facilitaire dienstverleners van TNO (zie hoofdstuk 1 paragraaf Natuurlijk Verbonden en paragraaf 1.2 Ketensamenwerking van de Aanbestedingsleidraad).

8.2.1 Kritische Succes Factoren

In onderstaand model zijn de Kritische Succes Factoren (KSF's) weergegeven die zijn gekoppeld aan een vijftal thema's die relevant zijn om aan de strategische doelstellingen te kunnen voldoen.



De vijf KSF's zijn uitgewerkt in verschillende KPI's waarop door TNO actief gestuurd en beoordeeld wordt. Indien de prestaties niet aan de gestelde normeringen voldoen, kan dit consequenties hebben voor de Dienstverlener.

8.2.2 Kritische Prestatie Indicatoren

Voor het meten van de prestaties worden KPI's opgesteld. Dit zijn onderdelen waarop de prestatie van de Dienstverlener en de samenwerking met TNO kan worden bepaald, zodat de Overeenkomst optimaal kan worden benut en tijdig kan worden bijgestuurd indien de prestatie achterblijft.

De prestatie op de gestelde KPI's heeft invloed op eventuele contractverlenging of contractbeëindiging. Omdat de samenwerking tussen TNO en de Dienstverlener belangrijk is, zijn de KPI's flexibel.

Op basis van feedback, focus en samenwerking kunnen de KPI's gedurende de contractduur eventueel worden aangepast.

Na gunning stellen de Dienstverlener en TNO voor de monitoring van het contract de KPI's op. Naast de KPI's voor de Dienstverlener zijn er ook gezamenlijke KPI's.

Onderstaande **eis** maakt deel uit van de KPI's en geldt voor de gehele dienstverlening gedurende de gehele contractperiode:

- 8.2.2.1. Viermaal per jaar, ten minste 6 maanden na ingang van de Overeenkomst, wordt een PvE-audit gehouden, deels tijdens het cateringproces. Tijdens deze PvE-audit wordt beoordeeld of de Dienstverlener de Eisen nakomt zoals deze zijn beschreven in het programma van Eisen. De oordelen die gegeven kunnen worden zijn conform programma van Eisen of niet conform programma van Eisen. De resultaten van de PvE-audit worden vertaald naar een rapportcijfer. Dit rapportcijfer komt tot stand door: (Totaal score/het totaal aantal wegingsfactoren) * 10. De norm per meting bedraagt het 1^e jaar een rapportcijfer 7,5 met een jaarlijkse stijging van 0,5 per jaar tot een maximum van een 9,0. [Dit betreft een digitale check uitgevoerd door TNO bij de TNO locatieverantwoordelijke of de afspraken en eisen uit het PvE worden na geleefd door de Dienstverlener. De resultaten van de PvE audit worden met de Dienstverlener gedeeld.](#)

8.2.3 Managementrapportage en verslagen

De onderstaande **eisen** met betrekking tot managementrapportage en verslagen gelden voor de gehele dienstverlening gedurende de gehele contractperiode:

- 8.2.3.1. Uiterlijk ~~drie (3)~~ vier (4) weken na afronding van het kwartaal levert de Dienstverlener een digitale en bewerkbare rapportage over het afgelopen kwartaal aan in Excel. De weergave is per locatie, per maand en cumulatief en afgezet tegen de begroting of norm. Na de definitieve gunning worden de onderwerpen vastgesteld, waarin minimaal de volgende onderwerpen zijn opgenomen:
- Exploitatieoverzicht met de financiële resultaten, waaronder minimaal het aantal gasten, de gemiddelde besteding, capture rate, verkopen op rekening, maatwerk, etc.;
 - Acties ten aanzien van de (verhoging van) de capture rate;
 - Voortgang KPI's;
 - Derving van alle voorzieningen ([derving van eten en drinken in bedrijfsrestaurants en vergaderservices](#));
 - Voortgang maatschappelijk verantwoord ondernemen (o.a. percentage duurzame producten, waste en voedselverspilling, social Return etc.). In samenspraak met de contractmanager van TNO en gedurende de looptijd van de Overeenkomst aan te passen;
 - Voortgang gezonde voeding;
 - Mutaties binnen de Dienstverlening;
 - Klachten, inclusief beheersmaatregelen en verbeterplan;
 - Innovaties (minimaal 2 per jaar) worden uitgewerkt en voorgelegd aan TNO.
- 8.2.3.2. Elke maand levert de Dienstverlener als bijlage bij de factuur een cumulatief maand- en jaaroverzicht aan van de Verkopen op rekening ten behoeve van de interne doorbelasting binnen TNO. De Verkopen op rekening bestaan uit vergaderservices en counterlunches op rekening. In deze bewerkbare rapportage (Excel) wordt per locatie inzicht verschaft in:
- Verkopen op rekening per afdeling op de locatie;
 - Afgenomen artikelen;
 - Afgenomen vergaderservices;
 - Evt. andere losse verkopen;
 - Prijzen worden aangegeven inclusief en exclusief BTW;
 - Aantallen worden per maand en cumulatief aangegeven per artikel/vergaderservice.
- De definitieve opmaak van deze rapportage wordt na gunning definitief afgestemd tussen de Dienstverlener en TNO.
- 8.2.3.3. De Dienstverlener zorgt ervoor dat de capture rate zo hoog mogelijk is en onderneemt gedurende de contractperiode acties om deze zo hoog mogelijk te houden.
- 8.2.3.4. De Dienstverlener initieert de overleggen volgens de communicatiematrix en stelt een agenda op in overleg met TNO. De agenda wordt uiterlijk vijf (5) werkdagen voor het overlegmoment digitaal beschikbaar gesteld aan de deelnemers van het overleg.
- 8.2.3.5. Gespreksverslagen en actie- en besluitenlijsten worden opgesteld door de Dienstverlener en worden binnen vijf (5) werkdagen na het overleg digitaal ter goedkeuring aan TNO gestuurd. Pas na een schriftelijk akkoord van TNO is het verslag vastgesteld.
- 8.2.3.6. Ieder jaar verstrekt de Dienstverlener een rapportage als cumulatief van de periodieke verslaglegging, aangevuld met een aantal andere onderwerpen zoals hieronder weergegeven:

- Afronding KPI's en voorstel;
- Innovatie- en efficiencyvoorstellen;
- Actieplan komend jaar maatschappelijk verantwoord ondernemen;
- Actieplan komend jaar gezonde voeding;
- Actieplan partnership.

8.2.4 Start en einde overeenkomst

TNO hecht grote waarde aan een soepele overgang van het oude naar het nieuwe contract. Twee (2) weken na definitieve gunning levert de Dienstverlener een implementatieplan aan, waarbij minimaal de volgende punten aan bod komen:

- Doel, resultaten, scope en partners van Dienstverlener;
- Fasering implementatiefase;
- Aanpak, milestone planning, deliverables en activiteitenplan;
- Overname van medewerkers;
- Invulling assortiment per locatie;
- Banquetingmap;
- Kennismaking en vaststelling communicatiematrix;
- Schouwen en bezoeken van de locaties;
- Meten, sturen en borgen van de KPI's;
- Wijze waarop omgegaan wordt met toeleveringen van materialen en middelen, opdat deze geleverd worden voor de werkzaamheden starten;
- Facturatie;
- Risicoanalyse inclusief beheersmaatregelen;
- Nazorgplan;
- Opstellen exit plan ten behoeve van einde overeenkomst;
- Evaluatie wijze (tijdens en na implementatie).

De implementatieplanning is gedetailleerd en opgesplitst per locatie. De planning wordt ter goedkeuring aan TNO voorgelegd. De Dienstverlener zorgt voor het actueel houden van de planning, het initiëren van de overleggen en het vastleggen van de acties en besluiten.

8.3 Mutaties binnen de dienstverlening

TNO is een dynamische organisatie, waardoor wijzingen van locaties gedurende de looptijd van de overeenkomst niet zijn uitgesloten. De Dienstverlener moet ervoor zorgen dat zij hier flexibel mee om kan gaan.

Mutaties binnen de dienstverlening dienen als volgt te worden verwerkt:

- wijzigingen in de dienstverlening worden schriftelijk aangevraagd door de Service Coördinator of Contractmanager Facilitaire Zaken van TNO;
- de Dienstverlener werkt de aanvraag tot wijziging, inclusief de financiële impact, uit richting de Service Coördinator en Contractmanager Facilitaire Zaken;
- accordering van de wijziging wordt via de Contractmanager Facilitaire Zaken schriftelijk doorgegeven aan contactpersoon van de Dienstverlener;
- de Dienstverlener legt alle wijzigingen, inclusief eventuele financiële impact, vast en de rapportage vormt een onderdeel van de kwartaalrapportage;
- uitbreidingen of inkrimpingen van het contract maakt TNO minimaal 6 weken vooraf schriftelijk bekend aan de Dienstverlener;
- het toevoegen of laten vervallen van complete locaties maakt TNO minimaal 3 maanden vooraf schriftelijk bekend aan de Dienstverlener. [TNO is bereid in uitzonderlijke gevallen in overleg te treden met Dienstverlener over de ingangsdatum van de wijziging;](#)
- de Dienstverlener is verantwoordelijk voor het verwerken van de mutaties in het calculatiemodel, het berekenen van de financiële consequenties van de mutaties en het bijhouden van een actueel mutatieoverzicht welke iedere kwartaaloverleg wordt besproken.

8.4 KWIS-meldingen

TNO kent Klachten, Wensen, Informatievragen en Storingen (KWIS). Onder een KWIS-melding wordt verstaan:

- Klacht: een uiting van ontevredenheid over bijvoorbeeld de wijze waarop de storing is afgehandeld over de dienstverlening en of product.
- Wens: een verzoek tot aanvraag.
- Informatieaanvraag: een verzoek tot informatie.
- Storing: een verstoring/afwijking van de normale dienstverlening en/of product.

Voor het melden van alle KWIS-meldingen maakt TNO gebruik van de TNO Servicedesk Facilities. Meldingen worden vastgelegd in een FMIS van Prequest. Vanuit het FMIS wordt een werkbond voor de gewenste KWIS-melding naar één centraal adres van de Dienstverlener gestuurd. De Dienstverlener is verantwoordelijk voor de terugkoppeling en afhandeling van de melding naar de TNO Servicedesk Facilities, onder vermelding van het werkbondnummer.

De Dienstverlener beschikt tevens over een procedure voor de registratie en afhandeling van klachten en is verantwoordelijk voor het actief informeren van de gasten en TNO over het bestaan en de werking van de procedure. De procedure sluit aan bij de KWIS-procedure van TNO en meldingen worden opgenomen in het FMIS. De Dienstverlener neemt in ieder geval in zijn procedure op dat de klacht altijd gemeld moet worden bij de TNO Servicedesk Facilities.

8.4.1 Oplostijden KWIS-meldingen

Naast de opgenomen reserverings- en annuleringstermijn voor vergaderservices en maatwerk/eventement, kunnen KWIS-meldingen doorgezet worden aan de Dienstverlener. Voor de oplossing van deze KWIS-meldingen gelden onderstaande oplostijden en afspraken:

- Het moment dat de Servicedesk de melding heeft geplaatst geldt als startmoment voor het beoordelen van de respons- en oplostijden.
- Klachten worden op werkdagen (maandag tot en met vrijdag) binnen 24 uur, na melding door TNO, hersteld.
- Voor ernstige verstoringen/calamiteiten (alles wat het bedrijfsproces verstoort) geldt een reactietijd van één (1) uur.
- Terugkoppeling van alle ontvangen verstoringen op werkdagen (maandag tot en met vrijdag) vindt plaats binnen 24 uur, na melding door TNO, met de status van de afhandeling.
- De Dienstverlener registreert alle klachten. Deze kunnen schriftelijk via de Servicedesk, Contractmanager Facilitaire Zaken of in een formeel overleg worden gemeld. De klachtenregistratie is als onderdeel opgenomen in de management-rapportage.
- De Dienstverlener zorgt voor één (1) centraal adres voor het doorgeven van meldingen door TNO aan de Dienstverlener.
- De Dienstverlener zorgt ervoor dat zijn medewerkers over de juiste systemen en hardware beschikken om de meldingen te kunnen ontvangen en afmelden. [Op diverse locaties voorziet TNO in deze middelen, zie hiervoor Bijlage C10 tabblad Laptop GSM. Alle kosten nodig voor bijvoorbeeld systemen en hardware zijn voor rekening van de dienstverlener.](#)

Naast bovenstaande responstijden, kent de Servicedesk Facilities een prioriteit toe aan de meldingen, conform de reactie- en responstijden opgenomen in onderstaande tabel. Hierin wordt in de respons- en oplostijd uitgegaan van werkdagen. Verstoringen die binnen het takenpakket van de Dienstverlener vallen, worden volgens de respons- en oplostijden afgehandeld. Dit kunnen ook respons- en oplostijden zijn van andere leveranciers die voor de Dienstverlener bepaalde werkzaamheden uitvoeren.

KWIS-melding	Responstijd na melding	Oplostijd (gereed):
Klacht	4 uur	Binnen 1 werkdag
Wensen buiten reguliere dienstverlening	4 uur	5 werkdagen
Informatieaanvragen	8 uur	3 werkdagen
Storingen	4 uur	1 werkdag
Verstoringen	1 uur	Binnen 1 werkdag
Calamiteiten	1 uur	Afhankelijk van calamiteit

De Dienstverlener en TNO stemmen in redelijkheid eventuele aanpassingen in de respons- en oplostijden gedurende de contractperiode met elkaar af. De Dienstverlener past zijn dienstverlening daar op aan.

8.5 Facturatie

TNO verwacht van haar Dienstverlener een gedegen backoffice, zodat de werkprocessen helder zijn en er een adequate administratie gevoerd wordt.

Voor de verzorging van de dienstverlening in de restaurants wordt met de Dienstverlener een contract afgesloten op basis van een vaste aanneemsom per locatie. TNO betaalt een vaste vergoeding per locatie per jaar aan de Dienstverlener voor de exploitatie van de cateringvoorzieningen.

Facturen worden, onder vermelding van het juiste bestelnummer en voorzien van een deugdelijke specificatie van de opdracht, op elektronische wijze per email verzonden aan TNO Accounts Payable. Hiervoor geldt:

- Eén factuur incl. bijlagen per PDF-A;
- Bestandsnaam niet langer dan 33 karakters (voorkeur: bestandsnaam= factuurnummer);
- Meerdere PDF's per mail (voorkeur) en een vaste aanleverdag van de mail (bijv. vrijdag);
- Mailen naar: e-invoice@tno.nl.

De Dienstverlener mag de factuur voor één twaalfde (1/12) deel van de aanneemsom op de eerste van de maand die het betreft verzenden. Betaling van facturen vindt plaats na acceptatie van de resultaten van de levering en dienstverlening, maar niet later dan dertig (30) dagen na ontvangst van de factuur.

Verkoop op rekening, bestaande uit vergaderservices en counterlunches op rekening, worden maandelijks in rekening gebracht. De factuur (in pdf) wordt samen met een specificatie in Excel aangeleverd, waarbij op kostenplaatsniveau de kosten inzichtelijk worden gemaakt. Na gunning wordt dit format afgestemd met de Dienstverlener. Elke factuur is voorzien van een deugdelijke detailspecificatie van het opgeleverde. De betalingstermijn is conform de daartoe benoemde termijn, zoals aangegeven in de Inkoopvoorwaarden voor diensten van TNO (Bijlage **C03**). TNO ontvangt een BIM (Batch Input Map) in Excel, waarbij TNO één (1) factuur per maand ontvangt met de specificatie. TNO en Dienstverlener werken de wijze van facturatie na gunning nader uit.

Maatwerk kan enkel gefactureerd worden op basis van een offerte. Bij goedkeuring van de offerte verstrekt TNO een Inkoopnummer. Dit Inkoopnummer dient op de factuur vermeld te worden.

9. Wensen TNO met betrekking tot bedrijfscatering

9.1 TNO-ambitie en doelstellingen met betrekking tot bedrijfscatering

9.1.1 Ambitie TNO

TNO wil voor haar medewerkers en gasten gedurende de werkdag een omgeving faciliteren waar men elkaar fysiek kan ontmoeten, verbinden, ontspannen en kan werken onder het genot van lekker, gezond en duurzaam eten en drinken met een goede prijs-kwaliteit verhouding.

Op een laagdrempelige wijze worden de TNO-medewerkers en gasten verrast, geadviseerd, gestimuleerd en ondersteund bij hun voedingskeuzes.

De hoge kwaliteit bedrijfscatering wordt door de TNO-medewerkers en haar gasten minimaal gewaardeerd met het klanttevredenheidscijfer van een 8+ op een schaal van 10. De hoge klanttevredenheid vertaalt zich in een zichtbare toename van capture rate (% TNO-medewerkers en gasten aanwezig op TNO-locatie die gebruik maken van bedrijfscatering) ten opzichte van de capture rate in 2024. De bedrijfscatering draagt in 2032 volledig bij aan de TNO CSR-doelstellingen.

9.1.2 Doelstellingen TNO

Aantrekkelijke bedrijfscatering voor medewerkers en gasten van TNO

Het catering concept sluit aan op het nationale en internationale karakter van TNO en de diversiteit in medewerkers en haar gasten. Het concept wordt uitnodigend gepresenteerd en straalt verscheiding uit en is van goede kwaliteit met authentieke smaken, waarbij ook rekening wordt gehouden met TNO-medewerkers en gasten met een voedselallergie.

De TNO-medewerkers en gasten ervaren de bedrijfscatering als smaakvol, vernieuwend en gevarieerd. De hoge kwaliteit dienstverlening vertaalt zich in het realiseren van een 8+ klanttevredenheid en een hogere capture rate ten opzichte van de capture rate in 2024. Het aanbod binnen de bedrijfscatering heeft de juiste prijs-kwaliteit verhouding en is daarmee financieel aantrekkelijk voor medewerkers en gasten van TNO.

Het aangeboden concept is op maat gemaakt voor de TNO-locatie waar de dienstverlening wordt aangeboden en is in lijn met de eisen, wensen en behoeften van de specifieke TNO-locatie, de doelgroep van die locatie, en de restaurantomgeving van die locatie.

Gezondheid en vitaliteit

TNO verwacht van haar partner op het gebied van bedrijfscatering dat zij een gezond en verantwoord assortiment naleeft. Binnen het totale bedrijfscatering concept zijn gezonde en verantwoorde producten de standaard en draagt daarmee bij aan de vitaliteit van de TNO-medewerkers en haar gasten.

Dit doet de cateringpartner door het proactief informeren en bewust maken van de TNO-medewerkers en haar gasten met betrekking tot het maken van gezonde keuzes in voeding. Hierin wordt door de partner ook proactief de samenwerking met TNO gezocht in relatie met bestaande vitaliteitsprojecten (bijvoorbeeld Fit for Your Future) binnen TNO.

Flexibiliteit

TNO is op zoek naar een bedrijfscateringpartner die meebeweegt bij de ontwikkelingen van TNO. Denk daarbij aan het aanpassen van de ambitie en doelstellingen op het gebied van bedrijfscatering, groei en krimp van de TNO-organisatie en het toepassen van nieuwe concepten binnen de bedrijfscatering. Daarnaast verwacht TNO een proactieve houding en instelling van haar partner als het gaat om flexibiliteit in assortiment en concept om TNO-medewerkers gedurende de looptijd van de overeenkomst blijvend te verrassen. Het assortiment en concept worden aangepast bij wijzigingen in demografische samenstelling van de TNO-medewerkers op locaties om aan te blijven sluiten op de eisen en wensen van de betreffende populatie.

MVO-ambitie met betrekking tot bedrijfscatering (zie ook Bijlage C04)

TNO verwacht in deze samenwerking dat haar partner volledig aansluit en helpt bij het realiseren van de MVO-ambitie van TNO. TNO denkt hierbij aan het opnemen van zoveel mogelijk lokale producten in het assortiment door de cateringpartner, aandacht voor circulariteit en bewustwording door bijvoorbeeld de inzet van true pricing. Om de CO₂-uitstoot te reduceren, wordt het aantal vervoersbewegingen tot een minimum beperkt. Levering aan de TNO-locaties geschiedt zoveel mogelijk emissievrij (bijvoorbeeld via de Logistieke HUB in Den Haag). De bedrijfscatering bij TNO is uiterlijk in 2032 voor 100% circulair. De partner zet in op duurzame inzetbaarheid van haar medewerkers binnen de TNO bedrijfscatering en zet waar mogelijk medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt in.

Experimenten en initiatieven

Binnen de overeenkomst is er ruimte voor experimenten en initiatieven, bedacht door TNO en/of de bedrijfscateringpartner. De experimenten en initiatieven hebben als doel de bedrijfscatering bij TNO te verbeteren. Met deze ruimte voor experimenten en initiatieven biedt TNO haar partner een platform, met TNO als proeftuin, voor innovatieve producten en diensten.

9.2 Wens KW 1 Bedrijfscateringconcept (bedrijfsrestaurants en vergaderservices maximaal 450 punten)

TNO is op zoek naar een partner die flexibel is en kan meebewegen met de ontwikkelingen van de organisatie. Dit omvat het kunnen meebewegen bij het aanpassen van de ambitie en doelstellingen op het gebied van bedrijfscatering door TNO, het inspelen op groei en krimp van de TNO-organisatie en het toepassen van nieuwe concepten binnen de bedrijfscatering. Daarnaast wordt een proactieve houding en instelling verwacht van de partner, met name met betrekking tot de flexibiliteit in assortiment en concept om TNO-medewerkers gedurende de looptijd van de overeenkomst blijvend te verrassen.

Verder worden het assortiment en concept aangepast bij wijzigingen in de demografische samenstelling van TNO-medewerkers op locaties om aan te blijven sluiten op de eisen en wensen van de betreffende populatie.

Het Bedrijfscateringconcept sluit perfect aan op het nationale en internationale karakter van de TNO-organisatie en op de diversiteit onder haar medewerkers en gasten.

Dit concept wordt uitnodigend gepresenteerd en straalt versbeleving uit, met een focus op authentieke smaken en aandacht voor de behoeften van TNO-medewerkers en gasten, inclusief die met voedselallergieën. TNO-medewerkers en gasten ervaren de bedrijfscatering als smaakvol, vernieuwend en gevarieerd, wat resulteert in een klanttevredenheidsscore van 8+ en een hogere capture rate vergeleken met 2024. Bovendien biedt het aanbod binnen de bedrijfscatering de juiste prijs-kwaliteit verhouding, waardoor het financieel aantrekkelijk is voor medewerkers en gasten van TNO.

Dit Bedrijfscateringconcept is bovendien op maat gemaakt voor elke TNO-locatie waar de dienstverlening wordt aangeboden. Het voldoet aan de eisen, wensen en behoeften van de specifieke TNO-locatie, de doelgroep van die locatie en de restaurantomgeving van die locatie.

TNO verwacht van haar partner op het gebied van bedrijfscatering dat zij een gezond en verantwoord assortiment handhaaft. Binnen het totale Bedrijfscateringconcept zijn gezonde en verantwoorde producten de norm, wat bijdraagt aan de vitaliteit van TNO-medewerkers en gasten. De cateringpartner zal proactief informatie verstrekken en bewustwording creëren bij TNO-medewerkers en gasten over het maken van gezonde voedingskeuzes. Bovendien zal de partner actief samenwerken met TNO, met inachtneming van bestaande vitaliteitsprojecten, zoals bijvoorbeeld "Fit for Your Future."

Binnen de overeenkomst is er ruimte voor experimenten en initiatieven, bedacht door TNO en/of de bedrijfscateringpartner. De experimenten en initiatieven hebben als doel de bedrijfscatering bij TNO te verbeteren. Met deze ruimte voor experimenten en initiatieven biedt TNO haar partner een platform, met TNO als proeftuin, voor innovatieve producten en diensten.

In het licht van bovenstaande omschrijving vraagt TNO de Dienstverlener om een totaal Bedrijfscateringconcept voor de bedrijfsrestaurants en de vergaderservices te ontwikkelen voor de TNO-locatie Den Haag Anna van Buerenplein en voor de TNO-locatie Delft Stieltjesweg dat invulling geeft aan de ambitie en doelstellingen van TNO op het gebied van bedrijfscatering. Maak bij het bedenken van het concept gebruik van de in de aanbesteding beschikbaar gestelde demografische gegevens (Bijlage C06) van de twee (2) locaties en bevindingen van de Dienstverlener opgedaan tijdens de schouw op de twee (2) TNO-locaties.

In de beschrijving van het totale bedrijfscatering concept gaat de Dienstverlener minimaal in op de volgende elementen (**let op:** de uitwerking van het element duurzaamheidsconcept wordt gevraagd in KW 2):

- Menuconcept: Het type gerechten dat wordt aangeboden en de culinaire stijl. Bijvoorbeeld, een bedrijfscateraar kan zich specialiseren in gezonde, biologische gerechten, internationale keukens, of seizoensgebonden menu's. Het aanbieden van een gezond en evenwichtig assortiment, het verstrekken van voedingsinformatie en het bevorderen van het welzijn van werknemers door middel van voedingsbewustzijn.
- Presentatieconcept: De manier waarop gerechten worden gepresenteerd en gestyled. Het creëren van een bepaalde sfeer in het restaurant en de vergaderservices. Het blijven verrassen van de gebruikers van bedrijfscatering.
- Flexibiliteitsconcept: De mate van flexibiliteit in het aanpassen van menu's en diensten aan de specifieke behoeften van de TNO-locatie.
- Technologisch concept: Het gebruik van technologie in het bestel- en/of betalingsproces, online menu's, of innovatieve catering-apps die het gemak voor gasten vergroten.
- Medewerkers Dienstverlener (horeca managers en operationeel medewerkers): De wijze waarop Dienstverlener de transitie van het huidige naar het nieuwe concept met betrekking tot het gedrag, soft en hard skills, de professionaliteit en klantvriendelijkheid van het (huidige en nieuwe) personeel en het borgen van de continuïteit van de dienstverlening realiseert gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst.

In de beschrijving van het bedrijfscatering concept wordt door de Dienstverlener de link gelegd met de ambitie en doelstellingen van TNO met betrekking tot bedrijfscatering.

Maximum aantal pagina's KW 1

De totale beantwoording voor wens KW 1 dient maximaal acht (8) pagina's A4 tekst te beslaan. Indien het antwoord langer is dan acht (8) pagina's, wordt dit meerdere niet in de beoordeling betrokken. Beeldmateriaal mag in maximaal vier (4) pagina's A4 (separaat) beschikbaar gesteld worden.

Tevens dient de Dienstverlener per bullet (!) en in dezelfde volgorde ('van boven naar beneden') van de bullets onder deze wens haar antwoord in te dienen.

Beoordeling KW 1

Bij de beoordeling van dit subsubcriterium wordt bekeken in hoeverre het antwoord specifiek, realistisch, haalbaar, effectief, volledig en consistent is. In welke mate sluit het antwoord aan op de situatie van TNO, de gestelde wens/vraag en het PvE. De twee (2) concepten sluiten aantoonbaar aan op de ambitie en doelstellingen van TNO.

In welke mate gaat de Dienstverlener in op de door TNO gevraagde elementen, onderwerpen en aspecten zoals gesteld in wens KW 1.

De beoordeling wordt gebaseerd op het totaalbeeld van het gegeven antwoord.

9.3 Wens KW 2 Duurzaamheidsconcept (250 punten)

TNO verwacht in de samenwerking dat de Dienstverlener volledig aansluit en helpt bij het realiseren van de MVO-ambitie van TNO op het gebied van bedrijfscatering (zie Bijlage C04 voor de TNO MVO-ambitie met betrekking tot bedrijfscatering). Zo heeft TNO onder andere de ambitie dat de bedrijfscatering bij TNO uiterlijk in 2032 voor 100% circulair is, met als uiteindelijke doel om in 2040 een klimaatneutrale bedrijfsvoering te bereiken.

In het licht van bovenstaande omschrijving vraagt TNO de Dienstverlener om een duurzaamheidsconcept (binnen het Bedrijfscateringconcept voor de bedrijfsrestaurants en vergaderservices uit KW 1) te ontwikkelen voor de TNO-locatie Den Haag Anna van Buerenplein en voor de TNO-locatie Delft Stieltjesweg dat invulling geeft aan de MVO-ambitie van TNO op het gebied van bedrijfscatering (zie Bijlage C04).

In de beschrijving van het duurzaamheidsconcept gaat Inschrijver minimaal in op de volgende elementen:

- Energie en klimaat: Emissies;
- Duurzaamheid: Voedsel;
- Circulariteit;
- Integriteit: Werkwijze bedrijfscatering;
- Arbeidsomstandigheden (ISV): Positie en omstandigheden van de medewerker van Dienstverlener;
- Diversiteit & Inclusiviteit: Werkpopulatie Dienstverlener.

Maximum aantal pagina's KW 2

De totale beantwoording voor wens KW 2 dient maximaal vier (4) pagina's A4 tekst te beslaan. Indien het antwoord langer is dan vier (4) pagina's, wordt dit meerdere niet in de beoordeling betrokken. Beeldmateriaal mag in maximaal vier (4) pagina's A4 (separaat) beschikbaar gesteld worden.

Tevens dient de Dienstverlener per bullet (!) en in dezelfde volgorde ('van boven naar beneden') van de bullets onder deze wens haar antwoord in te dienen.

Beoordeling KW 2

Bij de beoordeling van dit subsubcriterium wordt bekeken in hoeverre het duurzaamheidsconcept specifiek, realistisch, haalbaar, effectief, volledig en consistent is.

In welke mate sluit het antwoord aan op de situatie van TNO, de gestelde wens/vraag en het PvE.

In welke mate sluit het duurzaamheidsconcept aan op de MVO-ambitie van TNO op het gebied van bedrijfscatering (Bijlage C04).

In welke mate gaat Inschrijver in op de door TNO gevraagde elementen, onderwerpen en aspecten zoals gesteld in wens KW 2.

De beoordeling wordt gebaseerd op het totaalbeeld van het gegeven antwoord.

9.4 Additionele wens Optionele dienstverlening alternatief serviceconcept koffievoorzieningen (geen onderdeel van de beoordeling)

Op de TNO-locaties Den Haag Anna van Buerenplein en Leiden Sylviusweg wordt door de huidige Dienstverlener tevens dienstverlening geleverd met betrekking tot een koffievoorziening. Op de locatie Den Haag Anna van Buerenplein betreft het een bemande koffiebar op de 10^e etage, waar zich ook het restaurant bevindt. Deze koffiebar is dagelijks geopend op werkdagen van 9:00-15:00 uur.

Op de locatie Leiden Sylviusweg gaat het om een bemande mobiele koffiebar bij de receptie van deze locatie. De mobiele koffiebar op de locatie Leiden Sylviusweg wordt drie (3) dagen per week bemand door een dove barista.

Als additionele wens vraagt TNO de Dienstverlener om een alternatief serviceconcept te ontwikkelen en te beschrijven voor de koffievoorzieningen op de locaties Den Haag Anna van Buerenplein en Leiden Sylviusweg die invulling geeft aan de ambitie en doelstellingen van TNO op het gebied van bedrijfscatering. Het ontwikkelde serviceconcept is tevens uit te breiden naar andere locaties van TNO.

De Dienstverlener wordt verzocht om de prijs van de optionele dienstverlening alternatief serviceconcept koffievoorziening op te nemen in Bijlage **A04**. De aangeboden prijs voor de optionele dienstverlening weegt niet mee ter bepaling van het subgunningscriterium TP (Totaal Prijs).

Elementen die TNO graag terugziet in het ontwikkelde alternatief serviceconcept:

- Onder welke voorwaarden wil de partij het concept gaan uitvoeren?
- Welke voorwaarden zullen van toepassing zijn wanneer wordt besloten na verloop van tijd te stoppen met de optionele dienstverlening?
- Welke apparatuur zal door de Dienstverlener worden ingezet en wat zijn de voorwaarden met betrekking tot deze apparatuur wanneer wordt besloten te stoppen met de optionele dienstverlening?

De Dienstverlener is vrij om te bepalen hoeveel pagina's het ontwikkelde alternatief serviceconcept koffievoorzieningen beslaat. Het ontwikkelde serviceconcept en de prijs dienen op het moment van Inschrijven bij TNO aangeleverd te worden.

TNO wil nogmaals benadrukken dat het aangeboden alternatieve serviceconcept koffievoorzieningen en de aangeboden prijs voor dit serviceconcept niet zullen worden beoordeeld door TNO en maken dan ook geen onderdeel uit van het gunningscriterium BPKV van deze aanbesteding.

Afhankelijk van het door de Dienstverlener ontwikkelde alternatief serviceconcept koffievoorzieningen en de aangeboden prijs voor het serviceconcept zal TNO besluiten de optionele dienstverlening wel of niet af te gaan nemen conform het door Dienstverlener ontwikkelde serviceconcept en de aangeboden prijs.