

**Programma van Eisen
bij de
Europese aanbesteding
'Proef de Toekomst'
voor het verzorgen van de
cateringdienstverlening en
drankenvoorzieningen t.b.v.
CFD**

Publicatiedatum: 22 november 2023
Status: concept versie 0.7
Referentie: IUC nummer 202212152

Inhoud

1	Inleiding—2
2	Algemene Eisen—3
2.1	Algemene eisen Catering (AC)—3
2.2	Algemene eisen Dranken (AD)—3
3	Uitgifte Catering (U)—5
4	Aanbod / Concept Catering (AA)—6
5	Banqueting—7
6	Inhoudelijke eisen dranken (ID)—8
7	Automaten, Kasten (AK)—10
8	Storingen, klachten en beschikbaarheid (SKB)—11
9	Prijs (P)—13
10	Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (M)—15
11	Personeel van de Opdrachtnemer (PO)—16
12	Schoonmaakmiddelen, afval en ongediertebestrijding (S)—18
13	Contractmanagement en KPI's (C)—20
14	Kwaliteitssystemen en borging (K)—23
15	Elektronisch Bestellen & Factureren (EB & F) (F)—25
16	Implementatie nieuwe contractperiode (IM)—28

1 Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen (PvE) Catering en Drankenvoorziening voor deze aanbesteding. Inschrijver dient zonder voorbehoud aan alle eisen te voldoen.

Afkortingenlijst

Afkorting	Definitie
AC	Algemene Eisen Catering
AD	Algemene Eisen Dranken
U	Uitgifte
AA	Concept Catering
A	Banqueting
CFD	Centrum voor Facilitaire Dienstverlening
ID	Inhoudelijke eisen Dranken
AK	Automaten en kasten
SKB	Storingen klachten en beschikbaarheid
P	Prijs
M	Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen
PO	Personeel van de Opdrachtnemer
S	Schoonmaakmiddelen, afval en ongediertebestrijding
C	Contractmanagement en KPI's
K	Kwaliteitssystemen en borging
F	Elektronisch Bestellen & Factureren
IM	Implementatie nieuwe contractperiode

2 Algemene Eisen

2.1 Algemene eisen Catering (AC)

- AC.1 Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de totale dienstverlening op de locatie(s) van Opdrachtgever zoals omschreven in het Beschrijvend document.
- AC.2 De dienstverlening, het assortiment en alle overige verstrekkingen dienen gedurende de uitvoering van de Overeenkomst steeds te voldoen aan alle geldende wet- en regelgeving in Nederland. Denk hierbij onder andere aan eisen en richtlijnen conform de Europese richtlijn HACCP en de allergenenwet.
- AC.3 Het inzetten van communicatiemiddelen (bijvoorbeeld bekendmaking weekmenu) dient altijd i.o.m. Opdrachtgever plaats te vinden.
- AC.4 Opdrachtnemer zorgt dat rijvorming wordt voorkomen.
- AC.5 Opdrachtgever stelt algemene voorzieningen zoals water, energie, printer- en kopieerfaciliteiten, gratis aan de Opdrachtnemer ter beschikking. Indien er niet proportioneel wordt omgegaan met algemene voorzieningen en middelen, zullen deze alsnog worden doorbelast aan Opdrachtnemer.
- AC.6 In het restaurant, de koffiecorner en/of het grand café van Opdrachtgever dienen gasten te kunnen betalen d.m.v. pinnen en contactloos betalen. Daarnaast is Opdrachtnemer in staat om lunchbonnen (vouchers) te leveren voor het lunchen op rekening.
- AC.7 Opdrachtnemer zorgt voor de aanschaf en het onderhoud van het afrekensysteem, inclusief de pin-terminals, welke geschikt zijn voor zowel PIN als contactloos betalen. Opdrachtgever zorgt voor de digitale aansluitingen van de aangeboden afrekensystemen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de abonnementen van de benodigde datalijnen en de daaruit voortvloeiende kosten. Inzet van de afrekensystemen is gedurende de looptijd van de Overeenkomst volledig voor rekening en risico van Opdrachtnemer. Tijdens de openingstijden van het bedrijfsrestaurant dient, indien nodig, hulp bij eventuele onbemande kassa's aanwezig te zijn om assistentie te kunnen verlenen aan de gasten. Opdrachtnemer is gerechtigd, i.o.m. Opdrachtgever, (steekproef)controles te houden onder de lunchgebruikers. Opdrachtnemer zorgt voor een noodvoorziening indien door een storing, contactloos of PIN betalen tijdelijk niet mogelijk is. Hiervoor kunnen geen separate kosten in rekening worden gebracht.

2.2 Algemene eisen Dranken (AD)

- AD.1 Voor de verstrekking van leidingwater worden geen kosten in rekening gebracht.
- AD.2 Inschrijver biedt een duurzame oplossing voor de verwerking van koffieresidu.
- AD.3 Inschrijver is verplicht om verpakkingsmateriaal retour te nemen en is verantwoordelijk voor het gescheiden inzamelen van verpakkingsmaterialen en reststoffen. De volgende soorten afval dienen **minimaal aan de bron** gescheiden te worden:
- a) Karton (verpakkingsmaterialen);
 - b) Restafval ;
 - c) Kunststof.
- Inschrijver dient de aanwijzingen te volgen van gespecialiseerde leveranciers van Deelnemende dienst met betrekking tot het verwerken van afval.
- AD.4 Deelnemende dienst verwacht een plan waarin onderstaande onderwerpen aan bod komen om een representatieve dienstverlening te kunnen garanderen:

- Het oplossen van technische storingen.
- Het leveren van onderkasten met lade en vakindeling.
- Het leveren van alle benodigde (losse) ingrediënten.
- Het vervangen van waterfilters en overige benodigdheden.
- Voorzieningen voor het presenteren/aanbieden en opslaan van losse ingrediënten bij de automaat.
- Het terugnemen en/of in (tijdelijke) opslag nemen van automaten en onderkasten op verzoek van Deelnemende dienst.
- Het bijplaatsen van automaten en onderkasten op verzoek van de Deelnemende dienst.
- Alle voor Levering en Dienstverlening benodigde hulpmiddelen en materialen.
- Coördinatie en aansturing op de aangeboden dienstverlening.
- Het meewerken aan klanttevredenheidsonderzoeken door Deelnemende dienst.
- Het meewerken aan kwaliteitsaudits door derden.
- Het beschikbaar stellen van een digitaal dashboard (managementrapportages)
 - Real time inzichten in gebruik, storingen, kosten en klachten. KPI's
- Kosten voor implementatie en het organiseren van tussentijdse herijkingstesten (dosering) tijdens de looptijd van de Overeenkomst.
- Inzet gekwalificeerd personeel, inwerken, opleiding en training en vervanging van personeel.

Let op: Bekers en bijbehorende logistieke voorzieningen zijn buiten de scope van de opdracht. Zie ook Beschrijvend document paragraaf 2.2.5.

- AD.5 Het aantal automaten dat gedurende de contractperiode verplaatst of geretourneerd moet worden is moeilijk te voorspellen. Van de Inschrijver wordt daarom een flexibele opstelling geëist. Met name het uitgangspunt om het aantal koffieautomaten af te schalen, zal leiden tot een meer dynamische omvang van het aantal automaten. Opdrachtnemer conformeert zich aan deze visie.
- AD.6 Verplaatsingen binnen en buiten een gebouw dienen binnen 3 weken na het verzoek hiertoe te worden uitgevoerd.
- AD.7 Extra (additioneel op het verwachte aantal te plaatsen automaten) automaten worden door Inschrijver gedurende de Overeenkomst binnen 8 - 10 weken na aanvraag gebruiksklaar en volledig geïnstalleerd opgeleverd en geplaatst op de door de Deelnemende dienst aangegeven plaats en afgesproken tijdstip of eerder indien mogelijk. Opdrachtnemer maakt geen aanspraak op een aanvullende vergoeding.
- AD.8 Bij aanvang van de Overeenkomst verwacht Deelnemende dienst dat minimaal op 65% van de wateraansluitingen een warme dranken voorziening wordt aangesloten.
- AD.9 Op ieder punt waar nu een warme drankenvoorziening aangesloten is, dient bij aanvang van de Overeenkomst een automaat te worden aangesloten. Dit kan een (warme) dranken voorziening zijn, een waterbar en/of een andere vergelijkbare creatieve en realistische voorziening. Het doel is om alle beschikbare aansluitingen te benutten.
- AD.10 Deelnemende dienst zal zorgdragen voor de nodige stroom- en wateraansluitingen voor de warme dranken voorzieningen. Opdrachtnemer draagt ten behoeve van de warme drankenvoorzieningen zorg voor het waterslot, voorzien van een terugslagklep. Hiervoor kunnen geen separate kosten in rekening worden gebracht. Op de locaties van Deelnemende dienst zijn uitsluitend standaard 220v/230v aansluitingen beschikbaar.

3 Uitgifte Catering (U)

- U.1 Op locaties met een bedrijfsrestaurant is voldoende serviesgoed (bestek, porselein, glaswerk) aanwezig. Het serviesgoed is eigendom van Opdrachtgever. Het staat Opdrachtnemer vrij om daarnaast, voor eigen rekening, eigen serviesgoed te gebruiken.
- U.2 Indien serviesgoed van Opdrachtgever aangevuld of vervangen moet worden, geeft Opdrachtnemer dit aan bij Opdrachtgever. Jaarlijks doet Opdrachtnemer een opgave van het benodigde. Vervanging van dit serviesgoed is voor rekening van Opdrachtgever.
- U.3 Indien gebak bij de Opdrachtnemer besteld wordt levert deze daarbij ook, zonder extra kosten, servies, bestek en servetten.
- U.4 Op onbemande cateringlocaties is geen bestek en serviesgoed aanwezig. Indien op zulke locaties een bestelling wordt geplaatst zoals bijvoorbeeld een lunch of vergaderservice, dan dient Opdrachtnemer alle benodigde hulpmiddelen daarvoor mee te leveren en, indien van toepassing, weer op te halen. Uitgangspunt is dat locaties zonder bemande catering geen keukenfaciliteiten hebben.
- U.5 Alle bemande cateringlocaties zijn voorzien van nagelvaste keukenapparatuur zoals een uitgiftebuffet, koel- en vriesapparatuur, een (combi)oven, een frituur en voorbereidings-ruimte. Het beheer en technisch onderhoud van deze apparatuur ligt bij Opdrachtgever.
- U.6 Ten aanzien van het technisch onderhoud/ storingen/ reparaties aan apparatuur van Opdrachtgever heeft Opdrachtnemer een signaleringsverantwoordelijkheid aan Opdrachtgever.
- U.7 Opdrachtnemer draagt zelf de kosten voor de aanschaf van aanvullende keukenapparatuur t.b.v. de invulling van het aangeboden cateringconcept. Hierover vindt altijd vooraf overleg met Opdrachtgever plaats.
- U.8 Indien Opdrachtgever koffiemachines (piston) in eigendom heeft is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het dagelijks verzorgen en schoonmaken van deze koffiemachines in de koffiecorners/bars. In **bijlage 9** is aangegeven op welke locatie(s) een vergaderpantry en/of koffiecorner aanwezig is. Preventief technisch onderhoud en reparaties zijn voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtnemer heeft een signaleringsverantwoordelijkheid t.a.v. technisch onderhoud/ storingen/ reparaties aan deze koffiemachines.

4 Aanbod / Concept Catering (AA)

- AA.1 Opdrachtnemer dient op alle bemande cateringlocaties een lunchdeal / combi-deal te verstrekken voor maximaal € 4,50, inclusief btw. De wijze waarop Opdrachtnemer hier invulling aan geeft is onderdeel van zijn exploitatieplan. Gasten kunnen iedere dag kiezen uit een dagelijks wisselende, duurzame, gevarieerde en volwaardige lunchdeal / combi-deal. De lunchdeal / combi-deal bestaat uit minstens 3 verschillende productgroepen uit de schijf van vijf. Kraanwater (eventueel met toevoeging van fruit of kruiden) maakt geen onderdeel uit van de lunchdeal / combi-deal. De Richtlijn Overheidsniveau Gezonde Catering aan de hand van de Richtlijn Eetomgevingen van het Voedingscentrum geldt daarbij als uitgangspunt, waarbij regelmatig ook een vegetarische of veganistische variant wordt aangeboden. De lunchdeal / combi-deal wordt prominent gepresenteerd in het bedrijfsrestaurant en is duidelijk omschreven. Ook na 13.00 uur dient de lunchdeal / combi-deal nog verkrijgbaar te zijn.
- AA.2 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen en actueel houden van de food labeling en de prijzen. Per product dienen de prijzen en productsamenstelling duidelijk en herkenbaar te worden weergegeven inclusief (verplichte) allergenen vermelding. Op verzoek dient ook een allergenenvrij product verkrijgbaar te zijn.

5 Banqueting

- B.1 Onder banqueting wordt verstaan het verzorgen van alle niet reguliere cateringactiviteiten in vergaderzalen en in daarvoor aangewezen ruimten.
- B.2 Na gunning, passend binnen concept, volgt vastlegging van het aanbod in een banquetingmap met daarin de bij Inschrijving afgegeven prijzen voor banqueting en uurtarieven. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verdere invulling van het aanbod en het onderhoud van de banquetingmap.
- B.3 Opdrachtnemer dient minimaal de volgende Banquetingproducten aan te bieden:
- Een veganistische en een vegetarische optie in het standaardmenu zijn verplicht en staan als eerste in de banqueting map
 - Voor het overige assortiment verwacht Opdrachtgever een passend banqueting aanbod binnen het concept. Het banqueting-assortiment bevat altijd duurzame en gezonde producten. Opdrachtnemer dient rekening te houden met dieetwensen, allergieën en religieuze wensen en voorkeuren.
- B.4 Opdrachtnemer zal het banqueting aanbod minimaal aanbieden via een digitaal systeem. De bijbehorende eisen zijn te vinden in hoofdstuk : Elektronisch Bestellen & Factureren (EB & F) (F)
- B.5 Om de Dienstverlening op het gewenste serviceniveau te garanderen, hanteert Opdrachtgever reserverings- en annuleringstermijnen voor banqueting-aanvragen. De bestel en annuleringen voorwaarden worden na de gunning samen vastgesteld. De Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer een suggestie ervoor.
- B.6 Opdrachtnemer brengt alle benodigde toebehoren naar de vergaderzalen en andere ruimten, haalt deze na afloop weer op en zorgt dat tafels en stoelen in nette staat achterblijven. Opdrachtnemer geeft een signaal af naar de schoonmaakdienst wanneer dit wenselijk is.
- B.7 Verstrekking van koffie & thee, alleen van toepassing bij de grote evenementen, geschiedt middels porseleinen serviesgoed en daarvoor ter beschikking gestelde thermoskannen. Tevens dienen toebehoren te worden verstrekt zoals biologische (riet)suiker, zoetjes, koffiemelk en lepeltjes conform SUP-wetgeving.
- B.8 In de banquetingmap zijn twee vaste arrangementen voor een receptie en een borrel opgenomen die naar wens kunnen worden aangevuld met maatwerk-aanvragen. Het verzorgen van overige banqueting en evenementen, wordt gezien als maatwerk. Voor maatwerkopdrachten zal Opdrachtnemer altijd vooraf een passende offerte uitbrengen.
- B.9 De offerte voor maatwerk is gespecificeerd en dient in ieder geval opgebouwd te zijn uit de volgende drie componenten:
1. Kosten ingrediënten;
 2. Personeelskosten; het aantal in te zetten uren per functie keer het uurtarief.
De uurtarieven zijn gelijk aan de bij Inschrijving aangeboden uurtarieven voor het vaste personeel, voor zover toepassing:
 - Cateringmedewerker bediening
 - Cateringmanager/ partymanager
 - Kok
 3. Overige kosten, bijvoorbeeld: huur van hulpmiddelen en materialen, transport, opslag, winst etc.

6 Inhoudelijke eisen dranken (ID)

- ID.1 De gevraagde Dienstverlening dient te worden uitgevoerd op werkdagen tijdens kantooruren tussen 08.00 - 17.00 uur, waarbij Opdrachtnemer storings van het werkproces van de Deelnemende dienst op de locaties tot een minimum beperkt. Op 24 uren locaties dient de beschikbaarheid en continuïteit gewaarborgd te zijn.
- ID.2 Informatie met betrekking tot de levering van goederen (logistiek) voor de operator van de Opdrachtnemer zal na gunning worden verstrekt. In het begin zal dit in een centraal expeditie punt per gebouw / cluster van gebouwen zijn.
- ID.3 Opdrachtnemer zorgt voor levering en voorraadbeheer van ingrediënten, rekening houdend met eventuele onderkasten en de ter beschikking gestelde ruimten, opbergmogelijkheden en de gewenste beschikbaarheid.
- ID.4 Als er geen mogelijkheid op locatie is en (bij de automaten) geen ruimte aanwezig is voor lokaal opslaan van losse ingrediënten e.d. dient Opdrachtnemer dit zelf te verzorgen door middel van voldoende onderkasten.
Om inzicht te verkrijgen in de huidige beschikbare ruimte voor automaten en technische voorzieningen zal direct na definitieve gunning een inventarisatie worden verzorgd door de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal een inventarisatierapport aanleveren waarbij is aangegeven welke voorzieningen en aanvullende benodigd zijn zodat Deelnemende dienst dit tijdig kan realiseren.
- ID.5 Opdrachtgever en Deelnemende dienst willen het leveren van goederen aan overheidsinstellingen zo efficiënt en duurzaam mogelijk laten plaatsvinden. Minder en schonere kilometers dragen bij aan doelstellingen van bereikbaarheid en leefbaarheid.

De gemeente Den Haag en de gemeente Utrecht hebben zich tot doel gesteld dat de binnenstad in 2025 emissievrij is. Hiervoor zijn de Haagse (Logistieke) Hub en de City Hub in Utrecht opgericht. Een hub is een centraal distributiepunt waar (bijvoorbeeld) facilitaire goederen worden verzameld, gebundeld en met duurzaam vervoer geleverd worden richting de binnenstad. De volgende productstromen zijn hierop van toepassing: bevoorradingsdrankenautomaten, afvoer koffiedik en afvoer verpakkingsmaterialen.

Opdrachtnemers leveren hun bestellingen aan de Hub waarna deze gebundeld en met schoon vervoer verspreid worden naar de eindklant. De Opdrachtnemer neemt retouren en verpakkingsmateriaal mee terug vanaf de Hub.

- ID.6 Indien Opdrachtnemer zijn producten / ingrediënten gekoeld moet bewaren zorgt hij zelf voor geschikte bewaarmiddelen. Plaatsing van deze middelen vindt plaats in overleg met Deelnemende dienst. Deze koelmiddelen zijn volledig voor rekening en risico van Opdrachtnemer.
- ID.7 Opdrachtnemer dient alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving na te leven. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om dit steekproefsgewijs te laten controleren door een onafhankelijke instantie.

Aan de kwaliteitsaudits / metingen (hygiëne) dient de Opdrachtnemer kosteloos mee te werken. Indien Opdrachtnemer niet binnen 3 dagen haar medewerking verleent, wordt de automaat geacht te zijn afgekeurd. De herkeuring komt dan voor rekening van Opdrachtnemer.

Opdrachtgever en Deelnemende dienst behouden zich tevens het recht voor om altijd door middel van metingen (door een onafhankelijk organisatie) te controleren of de kwaliteit en de doseringen in de automaten overeenkomen met hetgeen is aangeboden en na de verificatietest en eventueel uitgevoerde herijkingstesten is overeengekomen.

De uitslag van de onafhankelijke organisatie is bindend.

- ID.8 Opdrachtnemer maakt in overleg met contactpersoon van Deelnemende dienst op de verschillende locaties afspraken over het aan- en afmelden in geval van een locatiebezoek. Opdrachtnemer conformeert zich aan de bezoekers- en toegangsregelingen van de Deelnemende dienst.
- ID.9 Op locaties waar gebruikers die een beperkt of geen gezichtsvermogen hebben en / of waar rolstoelgebruikers zijn dient Opdrachtnemer een oplossing te kunnen bieden. Hiervoor kunnen in overleg met en na goedkeuring van de Deelnemende dienst kosten in rekening worden gebracht. Indien er gebruik wordt gemaakt van deze oplossing, dan zal dit na gunning worden opgenomen met Opdrachtnemer.
- ID.10 Opdrachtnemer dient jaarlijks in overleg met de Deelnemende dienst kosteloos elke automaat te verschuiven voor een schoonmaaksessie onder en achter de automaat. Schoonmaaksessie wordt door Deelnemende dienst verzorgd.
- ID.11 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het zowel in- als uitwendig reinigen van de warme- en koude dranken voorzieningen, waaronder drankenautomaten, waterbars en onderkasten. Het schoonmaken geschiedt met een natuurlijk, biologisch afbreekbaar schoonmaakmiddel. Hieronder valt ook het schoonhouden van de vloer rondom 1 meter van de automaten en het eventuele blad waarop de warme- en koude drankvoorziening staat (conform HACCP-richtlijnen).
- ID.12 Opdrachtnemer dient er bij de uitvoering van de Dienstverlening rekening mee te houden dat er locaties kunnen zijn waar geen mogelijkheid is om te spoelen nabij de automaten.
- ID.13 Opdrachtnemer zorgt dat in alle automaten ongedierte (mieren, vliegen enz.) wordt voorkomen.
- ID.14 Apparatuur in eigendom van CFD dient door opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst meegenomen te worden in de periodieke onderhoudsrondes. De kosten van het onderhoud mogen in rekening gebracht worden bij de Deelnemende dienst.

7 Automaten, Kasten (AK)

- AK.1 Opdrachtnemer is verplicht conform wet- en regelgeving om de warme drankenautomaat te voorzien van allergenen-informatie.
- AK.2 Opdrachtnemer dient, indien noodzakelijk en / of gewenst, bijpassende onderkasten met passende opbergmogelijkheden te leveren. Onderkasten zijn circulair (gemaakt van gebruikte materialen of reststromen).
- AK.3 De automaten dienen te beschikken over voldoende lekcapaciteit om verstoringen en vervuiling te voorkomen.
- AK.4 Bij het aanbieden van drankenautomaten, dient inschrijver rekening te houden met dat de gekozen Bring your own bekers / flessen van Deelnemende dienst onder het uitgiftepunt van de automaten past. Zie specificaties in het Beschrijvend Document, paragraaf 2.2.5.
- AK.5 Een deel van de warme drankenautomaten is ingebouwd in een nis. Bouwkundige aanpassingen hieraan worden niet toegestaan. De huidige afmetingen van de meeste automaten zijn: Hoogte 87 cm en breedte 45 cm.

8 Storingen, klachten en beschikbaarheid (SKB)

- SKB.1 Opdrachtnemer garandeert een minimale beschikbaarheid van de warme drankenautomaten en de waterbars van 98%, per locatie, gemiddeld per maand. Onder beschikbaarheid wordt verstaan het storingsvrij opereren van warme drankenautomaten en de waterbars alsmede de beschikbaarheid van losse ingrediënten.
- SKB.2 Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor het berekenen van de beschikbaarheid van de warme drankenautomaten en de waterbars, en maakt hiervoor gebruik van de eigen storingsregistratie.
- SKB.3 De beschikbaarheid per warme drankenautomaat en de waterbars wordt gemeten op Werkdagen tussen 8:00 en 17:00 uur, uitgedrukt in uren per maand, afgerond naar boven. Het beschikbaarheidspercentage wordt per locatie als volgt berekend: $(\text{werkelijke beschikbaarheid in uren per maand} / \text{totaal uren per maand}) * 100$.
- Opdrachtnemer meet het beschikbaarheidspercentage per maand per locatie en neemt dit percentage op in de managementrapportage. Indien in een periode van twee aaneengesloten maanden het beschikbaarheidspercentage lager is dan 98% is Opdrachtnemer aan Opdrachtgever gerechtigd een boete op te leggen, van € 4.000 per locatie, met een maximum van €12.000,- De betreffende boete wordt in een pot gestort die ingezet kan worden voor innovatie en of ontwikkelingen die de dienstverlening en beleving van de eindgebruiker positief beïnvloeden.
- SKB.4 Storingen (1^e lijns) aan de automaten moeten binnen 4 uur (gemeten binnen de kantooruren) na het moment van (automatische) melding bij Opdrachtnemer van de storing worden opgelost. Dit betekent:
- Storingen gemeld voor 13.00 dienen dezelfde werkdag voor het verstrijken van de 4 kantooruren te worden opgelost
 - Storingen gemeld na 13.00 dienen uiterlijk de volgende werkdag voor het verstrijken van de 4 kantooruren te worden opgelost.
- Onder storing wordt verstaan het deels of geheel niet beschikbaar zijn van functionaliteiten van de automaat, bijvoorbeeld door een technische storing of door het ontbreken van ingrediënten.
- Voor 2^e lijns storingen geldt een termijn van 8 uur in plaats van 4 uur, gemeten vanaf het moment van de eerste melding.
- SKB.5 Wanneer de automaat langer dan 2 werkdagen niet beschikbaar is, dient er binnen 48 uur een vervangende oplossing aangeboden te worden. Bij locaties of etages waar slechts 1 automaat aanwezig is, dient er in overleg met de Deelnemende dienst per direct een oplossing geboden te worden om de continuïteit van de dienstverlening te borgen.
- SKB.6 Voor het melden van klachten en wensen stelt Opdrachtnemer een "single point of contact" (SPOC) beschikbaar.
- Opdrachtnemer garandeert dat dit "single point of contact" tenminste bereikbaar is op werkdagen van 8:00 tot 17:00 uur.
- Opdrachtnemer zal storingen en klachten na oplossing en afhandeling hiervan afmelden bij de Servicebalie/ServiceDesk van CFD.
- NB: Gebruikers van Deelnemende dienst kunnen klachten centraal melden bij de Servicebalie/ServiceDesk, het Facilitair Contact Centrum of middels het Facilitaire Portaal van het Facilitair Bedrijf.
- SKB.7 In geval van ernstige calamiteiten zoals lekkages, kortsluiting of brand mag Deelnemende dienst zonder tussenkomst van Opdrachtnemer de warme

drankenautomaat openen. Hiervoor dienen per locatie sleutels beschikbaar gesteld te worden aan de locatieverantwoordelijken.

SKB.8

Aan het eind van de contractperiode worden de warme drankenautomaten en eventuele toebehoren kosteloos door Opdrachtnemer afgekoppeld en afgevoerd. Dit gebeurt in overleg met de Deelnemende dienst en de eventuele nieuwe contractpartner. Gedurende het implementatietraject treedt de nieuwe contractpartner op als projectleider en stemt de planning af met Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal hiervoor in overleg met Opdrachtgever en Deelnemende dienst een passende planning opstellen.

9 Prijs (P)

- P.1 Opdrachtnemer dient **alle** kosten t.b.v. de exploitatie te verdisconteren in de Inschrijfprijs. Hierin vallen in ieder geval:
- personeelskosten (inclusief kosten vervanging bij ziekte en/of verlof),
 - kosten implementatie,
 - kosten kassasystemen inclusief PIN terminals,
 - kosten VOG
 - overige exploitatiekosten.
- Deze voorbeelden betreffen geen limitatieve opsomming. Opdrachtgever wenst niet achteraf geconfronteerd te worden met onverwachte kosten.
- P.2 Gedurende de looptijd van het contract kan het aantal te cateren locaties wijzigen. In de locatie lijst bij de bijzonderheden staat extra informatie over de toekomst van de locaties (bijlage 9). Het calculatiemodel voor de aanneemsom moet transparant zijn opgebouwd en de berekening is voor alle locaties gelijk. Op basis van de calculatie van Opdrachtnemer kunnen kengetallen worden bepaald, welke gebruikt worden bij toekomstige mutaties (op- en afschalen van de dienstverlening en/of locaties). Voor iedere toekomstige mutatie is het uitgangspunt dat hiervoor een voorstel aan Opdrachtgever moet worden voorgelegd.
- P.3 Indien mutaties gedurende de Dienstverlening voorkomen (gebouwen eraf of erbij, leegstand in het gebouw, op- en afschalen van de bewoners), wordt door Opdrachtgever een opzegtermijn gehanteerd van 3 maanden en bij sluiting van een locatie wordt een opzegtermijn van 6 maanden gehanteerd.
- P.4 Voor aanpassingen van de aanneemsom wordt uitgegaan van dezelfde kengetallen als die aangeleverd zijn bij de onderbouwing van de aanneemsom bij Inschrijving (per locatie gebaseerd op dezelfde kengetallen).
- P.5 De aangeboden banquetingmap dient te zijn voorzien van marktconforme integrale verrekenprijzen. De aangeboden integrale verrekenprijzen zijn inclusief de kosten voor de ingrediënten, personeelskosten en hulpmiddelen en materialen en alle overige werkzaamheden. Deze verrekenprijzen kunnen niet gewijzigd worden als gevolg van fluctuaties in het aantal banqueting-aanvragen. Aan de afgegeven volumes voor de banqueting kunnen geen rechten ontleent worden.
- P.6 De overeengekomen vaste aanneemsom, de vaste verrekenprijzen voor de banqueting en de prijs van de *betaalbare voorziening* zijn vast tot 1 juli 2025 jaar. Deze kunnen vervolgens jaarlijks voor het eerst op 1 juli 2025 geïndexeerd worden conform de volgende index:
<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83131ned/table?ts=1543514669723>
Op basis van het CBS Indexcijfer Consumentenprijzen Prijsindex 2015=100, Bestedingscategorie 111200 Kantines.
- P.7 Indexering van de uurtarieven voor personele inzet op afroep op basis van het CBS Indexcijfer CAO Lonen per uur, inclusief bijzondere beloning, 2010=100, bedrijfstak I Horeca.
<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82838NED/table?ts=1582636463187>
- P.8 Rekenmethode indexering:
 $(\text{indexcijfer nieuwe jaar} - \text{indexcijfer oude jaar}) / \text{indexcijfer oude jaar} \times 100\%$
- Als uitgangspunt voor het nieuwe jaar wordt het meest recente kalenderjaar gehanteerd, waarvan het gemiddelde definitieve indexcijfer bekend is, als oude jaar wordt het jaar daarvoor genomen (Jaarmutatie CPI).

- P.9 Een verzoek tot indexering met onderbouwing dient minimaal 90 dagen voor 1 juli schriftelijk te worden ingediend bij de Contractmanager Categoriemanagement. Na schriftelijke goedkeuring, wordt de nieuwe vaste aanneemsom, de vaste verrekentarieven en de prijs van de lunchdeal van kracht ingaande 1 juli. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.
- P.10 De verkoop prijzen voor het overige aanbod worden door Opdrachtnemer vastgesteld op basis van marktwerking en marktconformiteit en zijn geen voorwerp van indexering.
- P.11 Opdrachtnemer is verplicht een indexeringsverzoek in te dienen, ook wanneer dit negatief voor Opdrachtnemer uitvalt. Na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever, zijn de nieuwe prijzen van kracht. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.
- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om eventuele indexeringen, voorgesteld door Opdrachtnemer, niet zonder meer te accepteren en behoudt zich het recht voor om over de voorgestelde prijzen te onderhandelen met Opdrachtnemer. Opdrachtgever heeft tevens het recht om voorgestelde indexeringen niet te accepteren in geval van algemene ontevredenheid over de kwaliteit van de Dienstverlening aan de hand van de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's).
- Opdrachtnemer dient uit eigen beweging na prijsindexering een hieraan gerelateerd nieuw prijsoverzicht te leveren voor de verwerking ervan.
- P.12 Indexering Looncomponent:
De loonkosten voor warme drankautomaten bestaan met name uit de kosten voor het (dagelijks) schoonmaken en bijvullen van de automaten. Hier is geen aparte index voor. De indexering vindt plaats aan de hand van de loonindex voor zakelijke dienstverlening. Zie de toelichting hieronder.
<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82838NED/table?ts=1534927032340>
- P.13 Indexering Ingrediëntencomponent
De indexering van de ingrediënten vindt plaats aan de hand van de producentenprijsindex voor de groep koffie en thee. Hiervoor is gekozen omdat dit het grootste deel van de ingrediënten uitmaakt.
<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83935NED/table?ts=1534927272908>

[Indien gekozen wordt voor een samenwerking met een onderaannemer om de eerlijke prijs te garanderen, mag Opdrachtnemer de prijsstijgingen op dezelfde data \(februari en augustus\) doorbelasten aan Opdrachtgever. Hiervoor dient een ondertekende brief van onderaannemer met de prijsstijgingen te worden aangeleverd als bewijsstuk.](#)
- P.14 Indexering component losse ingrediënten:
Naast koffie en thee uit de automaat worden er nog meer producten en ingrediënten geleverd. Te denken valt dan aan: cacao, soep, suiker, topping, roerstaafjes en zoetstofsachets. De indexering voor deze diverse levering vindt plaats aan de hand van de algemene prijsindex voor consumentenprijzen. Consumentenprijzen; prijsindex 2015=100
<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83131NED/table?ts=1534926455424>

10 Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (M)

- M.1 Opdrachtnemer dient te voldoen aan de minimale eisen van de MVI criteriatoel, gesteld voor de catering en automaten.
<https://www.mvicriteria.nl/nl/webtool#//17,19/2//nl>
- M.2 Opdrachtgever dient periodiek te rapporteren over de onderwerpen:
- Circulaire economie (terugdringen voedselverspilling en verpakkingen)
 - Duurzaam assortiment (CO2 reductie, eiwittransitie en duurzame inkoop)
 - Gezonde keuze (Overheidsniveau Gezonde catering, inkoop gezonde voeding)
 - Inclusieve samenleving (SROI)
 - Eerlijke handel(risico producten en true pricing,)
 - Overige onderwerpen gerelateerd aan de inschrijving opdrachtnemer

11 Personeel van de Opdrachtnemer (PO)

- PO.1 Van Opdrachtnemer wordt een stabiele personeelsbezetting geëist met goed begeleide en opgeleide vakbekwame medewerkers. Zij dragen in belangrijke mate bij aan een goede uitvoering van de dienstverlening. De wijze waarop Opdrachtnemer de medewerkers begeleidt vanuit de huidige situatie naar het aangeboden concept, is onderdeel van zijn bedrijfsplan.
- PO.2 Opdrachtnemer neemt het huidige personeel over conform gemaakte afspraken uit de Cao Contractcateringbranche. In bijlage 5 is een geanonimiseerd actueel overzicht (model Veneca) van de huidige personele bezetting bijgevoegd.
- PO.3 Het personeel van Opdrachtnemer dient zich op verzoek van beveiligingsfunctionarissen te kunnen legitimeren.
- PO.4 Opdrachtnemer zorgt bij de aanvang van de overeenkomst dat alle medewerkers die werkzaam zijn op locatie van Opdrachtgever in het bezit zijn van een VOG. Op verzoek van Opdrachtgever moet de Opdrachtnemer binnen 2 werkdagen een VOG van een medewerker kunnen tonen.
- VOG's van over te nemen personeel worden door de huidige opdrachtnemer overgedragen aan de nieuwe Opdrachtnemer. VOG's die ouder zijn dan 5 jaar moeten opnieuw worden aangevraagd. De kosten hiervan mogen bij de opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- Gedurende de looptijd van de overeenkomst hoeft een VOG niet te worden vernieuwd, tenzij de Opdrachtgever daar (in een individueel geval) om verzoekt.
- VOG's van nieuw personeel mogen bij aanvang niet ouder zijn dan 12 maanden. De kosten voor het aanvragen van VOG's gedurende de looptijd van de Overeenkomst zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- PO.5 In het P-dossier van elke medewerker dient een getekende geheimhoudingsverklaring aanwezig te zijn. Op verzoek van Opdrachtgever moet de Opdrachtnemer binnen 2 werkdagen een geheimhoudingsverklaring van een medewerker kunnen tonen.
- PO.6 De Opdrachtnemer verzorgt de Dienstverlening zoveel mogelijk met dezelfde medewerkers. Personeelwisselingen worden tot een minimum beperkt en in goed overleg met Opdrachtgever doorgevoerd.
- PO.7 Personeel van Opdrachtnemer alsmede personeel van de voor Opdrachtnemer werkzame onderaannemers en toeleveranciers dient altijd de geldende gedrags- en huisregels van Opdrachtgever in acht te nemen.
- PO.8 Opdrachtnemer zorgt voor een eigen BHV-plan en werkt samen met het BHV-team van Opdrachtgever.
- PO.9 Personeel van Opdrachtnemer dient bekend te zijn met de veiligheidsregels ter plaatse, de vluchtwegen en het BHV-plan.
- PO.10 Opdrachtnemer verklaart zich na gunning op de hoogte te zullen stellen van deze voorschriften en verklaart zijn personeel alsmede personeel van de voor Opdrachtnemer werkzame onderaannemers en toeleveranciers daarvan in kennis te stellen.
- PO.11 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de eventueel aan haar verstrekte toegangspassen en sleutels van de Opdrachtgever. Verlies dient onmiddellijk door Opdrachtnemer gemeld te worden bij de beveiliging en de contactpersoon van de Opdrachtgever.

- PO.12 Medewerkers van Opdrachtnemer dienen in geval van calamiteiten hiervan direct melding te maken bij Opdrachtgever.
- PO.13 Het meenemen van goederen en apparatuur, behorende aan Opdrachtgever, buiten het pand is niet toegestaan, tenzij dit met Opdrachtgever van te voren is afgestemd.
- PO.14 Opdrachtnemer zorgt voor uniforme, representatieve en herkenbare bedrijfskleding voor het personeel.
- PO.15 Opdrachtnemer zorgt dat de leidinggevenden en cateringmedewerkers de juiste opleiding en instructies hebben ontvangen voor het juist uitvoeren van de werkzaamheden, conform de wettelijke voorschriften en conform de in dit Programma van eisen en de bij Inschrijving vermelde uitgangspunten.

12 Schoonmaakmiddelen, afval en ongediertebestrijding (S)

- S.1 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het schoonhouden van de keuken (inclusief koel- en vriesruimte), restaurant, tafels & stoelen, counter / uitgiftegebied, spoelkeuken (serviesgoed, bestek en keukenmaterialen), koffiëcorner, alsmede de apparaten die onlosmakelijk zijn verbonden met catering. De schoonmaak in de productieruimten is tot een hoogte van 1,80m de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer, inclusief afzuigkappen, alles voor zover gebruikt binnen de restauratieve faciliteiten en voor zover bereikbaar zonder apparaten van de (keuken)wand af te moeten schuiven.
- S.2 Opdrachtnemer heeft in relatie tot het door Opdrachtgever gecontracteerde schoonmaakbedrijf een signaleringsverantwoordelijkheid.
- S.3 Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zorgt Opdrachtnemer voor een goede afstemming met de door Opdrachtgever gecontracteerde schoonmaakorganisatie.
- S.4 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het minimaal éénmaal per jaar laten uitvoeren van een dieptereiniging. Uitvoering van deze dieptereiniging vindt plaats in overleg met de Opdrachtnemer. De extra in te zetten uren voor in- en uitruimen van het keukengebied mogen in rekening gebracht worden bij de Opdrachtgever.
- S.5 De door Opdrachtnemer in te zetten schoonmaakmiddelen dienen een zo laag mogelijke belasting op het milieu te hebben. Het gebruik van sterk bijtende stoffen en / of chloorhoudende producten is niet toegestaan. De te gebruiken allesreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers voldoen aan de eisen zoals beschreven in Besluit (EU) 2017/1217 van de Commissie van 23 juni 2017 tot vaststelling van de criteria voor de toekenning van de EU-milieukeur aan schoonmaakproducten voor harde oppervlakken, of gelijkwaardig.
- S.6 De te gebruiken schoonmaakmiddelen en -materialen dienen in de exploitatiekosten van de vaste aanneemsom te worden opgenomen.
- S.7 Het ontstaan van afval dient zoveel mogelijk beperkt of voorkomen te worden. Opdrachtgever heeft de ambitie het restafval te beperken ten gunste van afvalstromen die voor compostering en of hergebruik/ recycling geschikt zijn.
- In de restaurants zijn afruimsystemen/ inzamelmiddelen aanwezig die geschikt zijn voor het sorteren en scheiden van het afval. In principe zijn de gasten zelf verantwoordelijk voor het scheiden van het afval. Daar waar geen scheiding door de medewerkers plaats kan vinden is de Opdrachtnemer hiervoor verantwoordelijk. Bijvoorbeeld bij een afruimsysteem met een lopende band, waarbij het dienblad achter de schermen afgeruimd wordt door Opdrachtnemer.
- S.8 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de levering van de afvalzakken die nodig zijn voor de verschillende afruimsystemen / inzamelmiddelen. Voor elke afvalstroom geldt een specifieke kleurcode, af te stemmen met het lokale management van de Opdrachtgever. Voor groente, fruit- en etensresten (GFT) dienen altijd biologisch afbreekbare zakken te worden gebruikt.

De Opdrachtnemer scheidt het afval in ieder geval in de volgende afvalstromen:

- groente, fruit- en etensresten (GFT)
- glas
- kunststoffen en plastics
- vetten en oliën
- papier en kartonafval
- restafval

- S.9 Opdrachtnemer zorgt voor de dagelijkse afvalverwijdering uit de keuken en het aanwezige afval van de in het restaurant aanwezige afzuimsystemen / inzamelmiddelen. Opdrachtnemer zorgt voor het transport naar het centrale inzamelpunt voor afvalstromen. Opdrachtgever zorgt voor het centraal afvoeren van het afval.
- S.10 Ruimten die vanwege hun functie een sterke aantrekkingskracht op ongedierte uitoefenen (met name magazijnen), dienen door Opdrachtnemer op een zodanige manier beheerd te worden, dat de kans op aanwezigheid van ongedierte geminimaliseerd wordt. Procedures / voorschriften hiervoor dienen bekend te zijn bij de medewerkers van Opdrachtnemer en inzichtelijk te zijn voor Opdrachtgever.
- S.11 De daadwerkelijke uitvoering van ongediertebestrijding behoort tot de verantwoordelijkheid van Deelnemende dienst. Indien zich ongedierte en /of tekenen van ongedierte voordoen in de ruimten van de restauratieve dienst, dan dient Opdrachtnemer onverwijld contact op te nemen met Deelnemende dienst.

13 Contractmanagement en KPI's (C)

- C.1 Om een langdurige leveranciersrelatie op te bouwen, de kwaliteit van de producten en diensten te kunnen monitoren en te kunnen sturen op de gestelde ambitie heeft Opdrachtgever uitgangspunten voor prestatie management ontwikkeld.
Voor sommige KPI's is bij aanvang van de aanbesteding bekend hoe deze gemeten en genormeerd worden (zie MVI criteria). Voor andere KPI's geldt dat Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk, tijdens de implementatie-periode, de inhoud en de systematiek vaststellen met in acht name van de Inschrijving van Opdrachtnemer.
Toezeggingen in de beantwoording van de vragen (gunningscriteria) dienen door Opdrachtnemer gestand te worden gedaan en zijn maatgevend voor de betreffende KPI. De KPI's en formats voor de managementinformatie zullen binnen de implementatieperiode (<3 maanden na definitieve gunning) worden vastgesteld.
- C.2 De prestaties van Opdrachtnemer bij de uitvoering van de dienstverlening worden periodiek geëvalueerd en beoordeeld op basis van minimaal de volgende Resultaatgebieden en thema's
1. Kwaliteit Dienstverlening:
 - Strategisch Partnership
 - Klant en gast Tevredenheid
 - Kwaliteitszorg
 - Innovatieve voorstellen
 2. Maatschappelijk Verantwoord inkopen:
 - Circulaire economie (terugdringen voedselverspilling en verpakkingen)
 - Duurzaam assortiment (CO2 reductie, eiwittransitie en duurzame inkoop)
 - Gezonde keuze (Overheidsniveau Gezonde catering, inkoop gezonde voeding)
 - Inclusieve samenleving (SROI)
 - Eerlijke handel (risico producten en true pricing)
 - Overige onderwerpen gerelateerd aan de Inschrijving van Opdrachtnemer
- C.3 De exacte meting en weging van de KPI's wordt na gunning tussen Opdrachtnemer en Deelnemende dienst overeengekomen. Opdrachtgever behoudt zich het recht de KPI's aan te passen aan nieuwe en /of veranderende trends. Het KPI overzicht dient door Opdrachtnemer eenmaal per kwartaal ingevuld en aan Opdrachtgever verstuurd te worden.
- C.4 De eerste drie maanden van de Overeenkomst dienen als opstartperiode (implementatie), waarin aan Opdrachtnemer de gelegenheid wordt geboden om de organisatie te leren kennen en de Dienstverlening af te stemmen. De KPI metingen dienen als leidraad om tot een optimale uitvoering van de Dienstverlening te komen.
- C.5 Indien Opdrachtnemer, na de eerste periode van 3 maanden, bij een meting op een KPI de gestelde norm niet heeft behaald dan dient Opdrachtnemer binnen 2 weken na meting een verbeterplan aan te leveren aan Deelnemende dienst met de te ondernemen actie(s) en termijn(en) voor het behalen van het beoogde resultaat.
- C.6 **Overlegstructuur en Managementinformatie**
De overlegmomenten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vinden op drie niveaus plaats:

Operationeel overleg

Het operationeel overleg over de dagelijkse gang van zaken tussen de cateringmanager Opdrachtnemer en de lokale OFD teams wordt ingericht al naar gelang de behoefte van beide partijen, echter minimaal 1 keer per 6 weken.

Tactisch overleg

Tenminste 8 keer per jaar, wordt een overleg tussen vertegenwoordigers van Opdrachtgever en Opdrachtnemer georganiseerd. Tijdens het overleg komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Performance (Bevindingen (scores) KPI's, nakomen verbetervoorstellen);
- Managementrapportage (maandelijks aanleveren van de managementrapportage, de juiste gegevens opgenomen in de rapportage);
- Administratie / facturering (facturering maandelijks en zoals is overeengekomen ingediend);
- Verbetervoorstellen en toekomstige ontwikkelingen locatie en pandbewoners;
- Personele aangelegenheden algemeen.

Strategisch Overleg

2 x per jaar vindt strategisch overleg plaats tussen de Categoriemanager en Contractmanager Consumptieve Dienstverlening Rijk (RVO/IUC-EZK), vertegenwoordigers van de Opdrachtgever en vertegenwoordigers van Opdrachtnemer

Onderwerpen van gesprek zijn:

- Ontwikkelingen van en bij beide partijen;
- Marktonwikkelingen / innovatie / gezamenlijke product/dienstontwikkeling;
- Optimalisatie van samenwerking;
- Knelpunten/escalaties vanuit tactisch niveau;
- Bevindingen KPI's (uit tactisch overleg);
- Managementrapportage

De contractmanager van de categorie neemt het initiatief tot dit overleg en stelt de agenda op.

C.7 *Verslaglegging*

Van het tactisch en strategisch overleg wordt door Opdrachtnemer een gespreksverslag en een actiepuntenlijst opgesteld, dat binnen twee weken na het overleg aan de contactpersoon van Opdrachtgever en de contractmanager CFD wordt gestuurd.

C.8 Hieronder wordt gespecificeerd aangegeven welke eisen Opdrachtgever stelt aan de door Opdrachtnemer te verstrekken managementinformatie. Alle onderdelen, die onderdeel uitmaken van de managementinformatie dienen digitaal (in Excel) aangeleverd te worden bij Opdrachtgever.

Opdrachtnemer heeft een leidende rol in het opleveren en analyseren van de managementgegevens en het rapporteren over de geleverde prestaties.

Opdrachtnemer rapporteert over de voortgang van het contract, merkt bijzonderheden op en stelt verbeteringen voor.

C.9 *Maandrapportage **catering** (digitaal dashboard)*

Opdrachtnemer verstrekt maandelijks binnen drie weken na afloop van de maand een verslag gelijktijdig met de factuur. Het verslag sluit volledig aan op de factuur en bevat onderbouwd de volgende aspecten:

- Totale omzet bedrijfsrestaurant, bezoekersaantal, gemiddelde besteding per maand (per locatie);
- Geleverde banqueting inclusief specificatie van de bestellingen;
- Aantal transacties in de restaurants en de koffiecorners;
- Gemiddelde besteding per gebruiker;
- Omzet in de restaurants en de koffiecorners;
- Inzet personele uren per periode per locatie.

C.10 *Managementrapportage **dranken** (digitaal dashboard)*

Opdrachtnemer zorgt voor inzichtelijkheid, voor Opdrachtgever en Deelnemende dienst, in actuele gegevens die betrekking hebben op (minimaal 1 x per maand) zowel landelijk als locatie niveau:

- Specificatie van het ingezette en operationele automatenpark bij Deelnemende dienst;
- Specificatie uitgevoerd technisch onderhoud (preventief en correctief);
- Specificatie van storingen (aantallen en soort) en oplostijd;
- Specificatie tellerstanden en kosten;
- Specificatie ontvangen en afgehandelde klachten;
- Resultaten overige KPI's.

Deze informatie moet binnen twee weken na beëindiging van de maand beschikbaar zijn voor Deelnemende dienst.

Opdrachtnemer dient medewerking te verlenen aan door Opdrachtgever gevraagde informatievoorziening in het kader van werkkostenregeling.

C.11

Kwartaalrapportage

Opdrachtnemer verstrekt de tactische rapportage uiterlijk de vierde week na afloop van ieder kwartaal aan Opdrachtgever. De rapportage bevat tevens een analyse van de cijfers en een conclusie.

De rapportage bevat in ieder geval de volgende gegevens:

- De behaalde resultaten op de vastgestelde KPI's
- Benodigde managementinformatie voortkomend uit de vastgestelde KPI's, die het behaalde resultaat aantonen;
- Analyse van KWIS-verzoeken en de wijze van afhandeling;

Naast de kwartaalrapportage wordt tegelijkertijd ook het actuele KPI overzicht aangeleverd.

C.12

Binnen 3 maanden na gunning presenteert Opdrachtnemer een management-rapportage / digitaal Dashboard format aan de contractmanagers (categorie en Deelnemende dienst) waarin de in eis C.3 opgenomen onderdelen verwerkt worden.

C.13

Opdrachtgever overlegt jaarlijks, binnen zes (6) maanden na afloop van een kalenderjaar, een accountantsverklaring, waaruit blijkt dat de administratie ten aanzien van de beschikbaarheid van de producten juist is. Indien deze verklaring niet of niet tijdig wordt overgelegd, kan Opdrachtgever een malus van 100.000 euro bij Opdrachtnemer in rekening brengen. Tevens worden alle kosten die Opdrachtgever maakt om de administratie van Opdrachtnemer te controleren bij Opdrachtnemer in rekening gebracht.

14 Kwaliteitssystemen en borging (K)

- K.1 Opdrachtnemer dient over een kwaliteitscertificaat ISO 9001 of gelijkwaardig te beschikken. Het ISO certificaat dient afgegeven te zijn door een certificerende instantie die is geaccrediteerd door de Raad van Accreditatie.
Zie <https://www.rva.nl/geaccrediteerde-organisaties/alle-geaccrediteerden>
- Onder gelijkwaardig wordt verstaan het voldoen aan de volgende kenmerken:
- kwaliteitszorg is organisatiebreed verankerd (in beleid van de organisatie), geadopteerd door de verantwoordelijke directie en uitgedragen door deze directie (bijvoorbeeld middels kwaliteitshandboek). De directie draagt ook de verantwoordelijkheid voor correcte opzet, uitvoering en beheersing van het kwaliteitsbeleid;
 - Aanwezigheid en organisatiebrede uitvoering van relevante procedures met betrekking tot dienstverlening / eindproducten en beheer van middelen en documenten, waarbij continue verbetering een belangrijk aandachtspunt is;
 - aanwezigheid van de interne kwaliteitscyclus: meting, analyse en verbetering van kwaliteitsniveaus;
 - aanwezigheid van een periodieke onafhankelijke, deskundige audit op naleving van de kwaliteitsprocedures;
 - klant gerelateerde processen: er is een systeem om ervoor te zorgen dat (vanuit het perspectief van de klant) helder wordt gemaakt wat de behoefte van de klant is en dat deze behoefte verwerkt wordt in uw bedrijfsprocessen;
 - als eis geldt dat er kwaliteitscontroles uitgevoerd worden door daartoe bevoegde instanties en / of technische organen. (CI's) (zie www.rva.nl)
- Opdrachtnemer dient zelf aan te tonen dat een gelijkwaardig systeem aan bovengenoemde eisen voldoet.
- K.2 Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, door een onafhankelijke derde partij, eigen kwaliteitsaudits uit te laten voeren zoals hieronder omschreven. De Opdrachtnemer conformeert zich aan de resultaten van deze audits.
- K.3 In het geval van onvoldoende resultaat dient Opdrachtnemer, afhankelijk van het onderwerp, binnen 7 dagen de werkzaamheden weer op orde te hebben. Hierna zal opnieuw een audit (her controle) plaatsvinden op kosten van de Opdrachtnemer. Alle her controles die voortvloeien uit onvoldoende resultaten komen voor rekening van Opdrachtnemer.
- K.4 Indien binnen een periode van zes maanden drie controles zijn gekwalificeerd als onvoldoende dan is Opdrachtgever gerechtigd om 10% in mindering te brengen op de vaste aanneemsom van het eerstvolgende kwartaal van desbetreffende locatie. Tevens dient Opdrachtnemer op eigen kosten een verbeterplan op te stellen.
- K.5 Indien bij een controle door de Nederlandse Voedsel en Waren Autoriteit onregelmatigheden worden geconstateerd, te wijten aan Opdrachtnemer, en een boete wordt opgelegd aan Opdrachtgever, wordt deze doorberekend aan de Opdrachtnemer.
- K.6 Opdrachtnemer dient ook een centraal Contact centrum te hebben. Voor het melden van klachten en wensen stelt Opdrachtnemer een "single point of contact" (SPOC) beschikbaar, te denken aan Customer care. Opdrachtnemer garandeert dat dit "single point of contact" tenminste bereikbaar is op werkdagen van 8:00 tot 17:00 uur. Opdrachtnemer zal storingsen en klachten na oplossing en afhandeling hiervan afmelden bij FCC / via FMIS of de indiener van de klachten.

- K.7 Opdrachtnemer dient een deugdelijke KWIS (Klachten, Wensen, Informatieverzoeken en Storingen)-procedure te hebben; Opdrachtnemer dient alle verzoeken van gasten te registreren en periodiek een analyse te maken van de soort verzoeken. In deze analyse dient tevens de afhandeling van deze verzoeken te zijn opgenomen. Deze analyse dient onderdeel uit te maken van de managementrapportage (zie eis C.13).
- K.8 Verzoeken en opmerkingen kunnen digitaal worden aangeleverd door Opdrachtgever. Alle Klachten, Wensen, Informatieverzoeken en Storingen (KWIS) komen bij de Opdrachtgever binnen bij het Facilitair Contact Centrum (FCC). Het FCC registreert alle klachten centraal, in FMIS en zet ze digitaal door naar de opdrachtnemer. Het exacte klachten- en melding proces zal naar de gunning besproken worden met opdrachtnemer.
- K.9 Voor alle klachten dient Opdrachtnemer binnen 1 werkdag na melding een terugkoppeling te geven bij de melder van de klacht en bij Opdrachtgever.

15 Elektronisch Bestellen & Factureren (EB & F) (F)

- F. 1 Opdrachtnemer zal het banqueting aanbod minimaal aanbieden via een digitaal systeem. Daarvoor gelden de navolgende eisen:

Internetbestelsite

Hieronder is het gewenste proces van bestellen via de internetbestelsite weergegeven.

Zoeken

Banqueting kan worden besteld via een internetbestelsite, die wordt beheerd door de Opdrachtnemer. Voor Belastingdienstklanten wordt de bestelsite ontsloten via SAP SRM. Niet-Belastingdienstklanten worden via de strategisch accountmanager geïnformeerd over de internetbestelsite en ontvangen de link naar de website.

Indien de klant vragen heeft over de internetbestelsite, kan zij rechtstreeks contact opnemen met de Opdrachtnemer. De contactgegevens staan op de site.

Aanvragen

Via de internetbestelsite kunnen de niet-Belastingdienstklanten rechtstreeks bestellingen plaatsen bij de Opdrachtnemer. Nadere afspraken over bestellen worden/zijn per klant vastgelegd via de strategisch accountmanager van CFD. Indien niet-Belastingdienstklanten een koppeling wensen van de internetbestelsite met hun eigen systeem, dan zullen zij dat zelf moeten organiseren. Deze aansluiting wordt wel door CFD gefaciliteerd.

Opdrachtnemer dient de kosten voor deze aansluiting, koppeling en verdere implementatiekosten te verdisconteren in de te offereën tarieven.

Er zijn verschillende banquetingmappen beschikbaar voor alle klanten, maar niet in elk gebouw is het volledige en hetzelfde assortiment beschikbaar. De klant moet op de bestelsite dus eerst een gebouw selecteren, waarna het beschikbare assortiment voor die locatie in beeld komt.

Leveren

In de banquetingmap is voor ieder Rijksgebouw aangegeven in welke ruimten de levering kan plaatsvinden.

Verrekenen

Voor niet-Belastingdienstklanten worden nadere afspraken over de facturatie per klant vastgelegd via de strategisch accountmanager van CFD. Deze afspraken worden door de contractmanager gecommuniceerd naar de Opdrachtnemer. Indien niet-Belastingdienstklanten voor de verrekening een koppeling wensen van de internetbestelsite met hun eigen systeem, dan zullen zij dat zelf moeten organiseren. CFD is hierin geen partij. Voor Belastingdienstklanten loopt de facturatie via SAP SRM. Deze aansluiting wordt wel door CFD gefaciliteerd.

- F.2 Opdrachtnemer zal in de contractperiode meewerken om het digitaal bestellen via het Facilitaire Portaal mogelijk te maken.
- F.3 Opdrachtnemer stuurt uitsluitend elektronische facturen (e-facturen) naar de Opdrachtgever. Een e-factuur is een gestructureerd elektronisch bestand (geen pdf) waarbij de vereiste gegevens altijd op een vaste plek met specifieke codering in het bestand staan. Voor meer informatie over e-factureren, zie: <https://www.helpdesk-efactureren.nl/e-facturen-versturen>.
- F.4 Opdrachtnemer is na gunning gedurende de looptijd van de Overeenkomst gehouden alle bij Opdrachtgever in gebruik zijnde en komende handmatige en geautomatiseerde inkoopssystemen voor leveringsbegeleiding in te zetten.

- F.5 De Rijksoverheid berekent geen kosten aan Opdrachtnemers voor aansluiting op en communicatie met een e-facturatiesysteem. De kosten die Inschrijver in dit verband nu en in de toekomst maakt, zijn voor eigen rekening.
- F.6 Opdrachtnemer dient maandelijks 3 aparte facturen aan te leveren:
- voor de vaste aanneemsom
 - voor de extra activiteiten (banqueting)
 - voor maatwerkopdrachten
- F.7 Voor verzending van facturen dient de Opdrachtnemer gebruik te maken van e-facturatie. De e-factuur dient op één van de drie volgende mogelijkheden ingezonden te worden:
- (a) via diensten van Logius;
 - (b) via Simplerinvoicing;
 - (c) via diensten van derden.
- Voor meer informatie over e-facturatie wordt verwezen naar de website van Logius: <https://www.logius.nl/diensten/e-factureren/>
- Binnen 10 werkdagen na definitieve gunning dient Opdrachtnemer aan te geven welke factureringsmogelijkheid (a, b of c) door Opdrachtnemer zal worden gebruikt gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
- F.8 Facturering geschiedt vanuit 1 kantooradres met op elke factuur vermelding van de (wettelijk) vereiste gegevens waaronder het KvK nr. en het IBAN Bankrekeningnummer van de Opdrachtnemer.
- F.9 Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat, indien een onderzoek naar de juistheid van factureren door een accountants- of auditdienst wordt ingesteld, onrechtmatigheden die tijdens het onderzoek worden geconstateerd zullen worden verrekend. Kosten van het onderzoek zijn in dat geval voor rekening van Opdrachtnemer.
- F.10 De Opdrachtnemer voldoet aan de [Handreiking basisfactuur Rijk | Logius](#) van e-facturatie via het leveranciersportaal of een geautomatiseerde koppeling met de DigiPoort (toekomstig E-procurementpoort) of het Peppol netwerk met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel.
- F.11 Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer.
- F.12 Opdrachtnemer vermeldt het inkoopordernummer als referentie op elke factuur aan Opdrachtgever. Zonder dit inkoopordernummer kan Opdrachtgever de factuur weigeren.
- F.13 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan haar zijde. Op verzoek van Opdrachtgever kunnen wijzigingen in het implementatieplan en / of implementatie worden aangebracht die invloed hebben op het bestelproces. Hieronder valt in ieder geval het inzetten van extra expertise.
- F.14 Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe / verbeterde versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden.
- F.15 Opdrachtnemer maakt bij zijn Inschrijving één contactpersoon bekend met wie de inregeling / oplevering van het bestel- en leveringsproces en het beheer daarvan na gunning geregeld wordt.
- F.16 Te maken kosten en gemaakte kosten voor het aansluiten en aangesloten houden op de door rijksdiensten gebruikte inkoopsystemen voor elektronische ondersteuning van het leveringsproces komen voor rekening van Opdrachtnemer, en kunnen derhalve niet bij enige rijksdienst in rekening gebracht worden. Dit geldt eveneens voor kosten m.b.t. het doorvoeren van organisatie- en proceswijzigingen etc. die Inschrijver in zijn organisatie na gunning maakt.

- F.17 Opdrachtnemer kan na gunning op verschillende wijzen met Opdrachtgever communiceren. Dit kan via het Leveranciersportaal, DigiPoort of middels Peppol. Opdrachtnemer dient op één van bovengenoemde wijzen aangesloten te zijn om met Opdrachtgever te kunnen communiceren.
- F.18 Opdrachtnemer dient bij gebruik van een elektronische koppeling op Digipoort / Peppol binnen de daarvoor geldende termijn (vier maanden) aangesloten te zijn en vóór de startdatum van de eerste bestelling met succes een acceptatietest te hebben afgerond. Indien blijkt dat Opdrachtnemer op de ingangsdatum van de Overeenkomst niet is aangesloten c.q. nog niet met succes de acceptatietest voor de elektronische koppeling via Digipoort / Peppol heeft afgerond, vindt communicatie via het Leveranciersportaal plaats. Niet aangesloten zijn op minimaal het Leveranciersportaal leidt tot het niet (kunnen) bestellen van producten/diensten bij betreffende Opdrachtnemer.
- F.19 Als gedurende de looptijd van de Overeenkomst (delen van) de rijksdienst voor de ondersteuning van het inkoopproces gebruik gaan maken van een ander systeem, verplicht Opdrachtnemer zich een correct werkende aansluiting op dit andere systeem te realiseren binnen een tussen partijen af te spreken termijn. Voor deze door Opdrachtnemer te realiseren aansluiting op dat systeem, kan Opdracht-nemer geen kosten in rekening brengen bij Opdrachtgever.

16 Implementatie nieuwe contractperiode (IM)

- IM.1 Opdrachtnemer levert binnen 4 weken na definitieve gunning een gedetailleerd implementatieplan op, aan Opdrachtgever. Dit plan beschrijft het totaal aan activiteiten dat uitgevoerd dient te worden. Dit plan moet SMART zijn uitgewerkt.
- IM.2 Opdrachtnemer zorgt voor een vast contactpersoon gedurende de gehele implementatiefase.
- IM.3 Een kick off op locatie(s) van Opdrachtgever is onderdeel van de implementatie en wordt samen met Opdrachtgever voorbereid.
- IM.4 Opdrachtnemer zorgt voor vaste overlegmomenten tijdens de implementatie- en opstartfase.
- IM.5 Opdrachtgever en Opdrachtnemer stellen samen een was/wordt lijst op met betrekking tot de vooruit geplaatste orders die niet meer geleverd worden door de oude cateraar i.v.m. het beëindigen van het lopende contract. Opdrachtgever kijkt samen met Opdrachtnemer welke producten hiervoor kunnen worden geleverd als alternatief indien Opdrachtnemer het eerder bestelde niet in het assortiment heeft.