

BIJLAGE C PROGRAMMA VAN EISEN

Behoort bij aanbesteding Catering Services - Kenmerk: INK2023.1078

Eis	Algemeen
1.	Uw inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld.
2	De cateringdienstverlening voldoet aan de uitgangspunten zoals omschreven in de Aanbestedingsleidraad
3.	Opdrachtnemer is verplicht bij de uitvoering van deze opdracht te voldoen aan de geldende Nederlandse wet- en regelgeving
4.	Opdrachtnemer dient te beschikken over de vereiste vergunningen voor het uitvoeren van de gecontracteerde dienstverlening en erop toe te zien dat (indien van toepassing) ook de onderaannemers hierover beschikken
5.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van exploitatiemiddelen en is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines in eigendom van Delfland.
6.	Opdrachtnemer stemt erin toe dat schade als gevolg van onzorgvuldig handelen op Opdrachtnemer wordt verhaald. Opdrachtnemer meldt schade, gesignaleerd of veroorzaakt door medewerkers van opdrachtnemer, per eerste gelegenheid aan Delfland.
7.	Opdrachtnemer levert alle niet nagelvaste apparatuur dat benodigd is voor de goede uitvoering van haar concept, behoudens het klein keuken inventaris.
8.	De opdracht is gebaseerd op 254 werkdagen per jaar. Vaste feest- en of vrije dagen bij Delfland zijn: - Nieuwjaarsdag - Eerste & Tweede Paasdag - Koningsdag - Hemelvaartsdag - Eerste & Tweede Pinksterdag - Eerste & Tweede Kerstdag
9.	Ten behoeve van de Opdrachtnemer wordt gas, water en elektra om niet verstrekt door Delfland. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht hier zuinig en bewust mee om te gaan.
10.	U bent verantwoordelijk voor een prestatiegerichte dienstverlening. Dat houdt in dat Delfland stuurt op 'wat' het resultaat moet zijn en niet zozeer 'hoe' dat resultaat moeten worden bereikt.
Eis	Schoonmaak
11.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volledige schoonmaak van de ruimtes welke aan hem ter beschikking zijn gesteld door Delfland. Vloeren in het uitgiftegebied, de keuken en magazijn welke door Delfland aan de Opdrachtnemer zijn toegewezen, dienen door de Opdrachtnemer gereinigd te worden tot 1.80 meter hoogte. Opdrachtnemer zet zijn kennis in om op elk moment van de dag een representatieve ruimte te hebben die de gebruiker uitnodigt om gebruik te maken van deze ruimte om er te verblijven. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat tafels/stoelen en de inzamelpunten voor afval in de zitgebieden gedurende de openingstijden schoon, kruimelvrij en ordentelijk worden gehouden en de afvalbakken in het zitgedeelte van de uitgiftepunten tijdig gepleegd worden.
12.	Opdrachtnemer laat minimaal eenmaal per jaar een bacteriologisch onderzoek uitvoeren door een extern bureau ten aanzien van de wet- en regelgeving op het gebied van voedselveiligheid en hygiëne binnen de restauratieve voorzieningen en deelt de resultaten met Delfland.
13.	Opdrachtnemer laat jaarlijks, een dieptereiniging uitvoeren van de uitgifte en backofficeruimten. Uitvoering gebeurt in overleg met operationele contactpersoon van opdrachtnemer. Hierbij worden alle oppervlakken en apparatuur gereinigd. De kosten van de dieptereiniging zijn voor Opdrachtnemer. Aanwezige vetputten worden twee keer per jaar op kosten van Delfland geleegd.
14.	Opdrachtnemer is verplicht zich te conformeren aan de door Delfland voorgeschreven scheiding van afvalstromen, ook indien deze tijdens de contractperiode worden aangepast en/of indien wet- of regelgeving hierin wijzigt.
15.	Het hoofdkantoor in Delft wordt maandelijks geïnspecteerd op de aanwezigheid van ongedierte.
Eis	Personeel

BIJLAGE C PROGRAMMA VAN EISEN

Behoort bij aanbesteding Catering Services - Kenmerk: INK2023.1078

16.	Met betrekking tot de Wet banenafpraak is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor een constructie waarbij coördinatie, aansturing en juridisch werkgeverschap bij Opdrachtnemer ligt, maar de participanten toch meetellen in de quotumregeling van Delfland. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat (minimaal) 5% van de loonsom bij Delfland wordt ingevuld door medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt en maakt het voor Delfland inzichtelijk op welke wijze deze inzet is gerealiseerd.
17.	Tijdens de uitvoering van werkzaamheden op locatie van Delfland dragen medewerkers van Opdrachtnemer herkenbare bedrijfskleding. De kosten voor de bedrijfskleding zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
18.	Opdrachtnemer draagt zorg voor alle verplichtingen welke voortvloeien uit de inzet van medewerkers, waaronder gedegen scholing dat voorziet in de basiskennis van HACCP-regelgeving, kwaliteit en hospitality. Opdrachtnemer bevestigt en borgt dat zijn medewerkers een communicatieve en professionele (werk) houding hebben om de werkzaamheden op een gastvrije, representatieve, vakkundige- en veilige manier te kunnen uitvoeren.
19.	Alle medewerkers van Opdrachtnemer beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed, voor zover relevant voor de uitvoering van hun werkzaamheden.
20.	De inzet van nieuwe medewerkers wordt aangemeld bij de operationele contactpersoon van Delfland en deze nieuwe medewerkers worden voor dat zij worden ingezet op locaties van Delfland, voorgesteld aan Delfland.
21.	De medewerkers van de Opdrachtnemer zijn op de hoogte van de Gedragscode Delfland. Bij het overtreden van deze code, wordt de betreffende medewerker de toegang tot het hoofdkantoor van Delfland ontzegd en vervangen.
22.	Werknemers van de huidige Opdrachtnemer dienen conform de geldende cao voor cateringpersoneel door Opdrachtnemer te worden overgenomen. Een anoniem overzicht met de huidige medewerkers (Venecalijs) is bijgevoegd als Bijlage Q van deze aanbestedingsleidraad
23.	De cateringmanager/beheerder is het eerste aanspreekpunt voor de contractmanager van Delfland.
24.	Uw medewerkers zijn verplicht een door Delfland verstrekte toegangspas te gebruiken. Bij het niet legitiem gebruiken van deze pas is Delfland gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot het gebouw te ontzeggen. In dit geval is de eventuele schade voor u en crediteert u het schadebedrag op de eerstvolgende factuur.
Eis	Restaurant en assortiment
25.	Het assortiment in de restaurants van Delfland voldoet vanaf ingang contract aan het predicaat zilveren bedrijfskantine volgens de criteria van het Voedingscentrum of vergelijkbaar meetbaar alternatief. Opdrachtnemer meet zelf de hieraan verbonden criteria middels de kantinescan Voedingscentrum. Opdrachtnemer neemt de resultaten halfjaarlijks op in de managementrapportage.
26.	De Opdrachtnemer draagt zorg voor duidelijke communicatie over allergenen, dierlijke en/of plantaardige ingrediënten, gezondere keuze producten en de herkomst van de producten, prijslijsten en openingstijden in de restaurants.
27.	Ondersteunende producten zoals peper, zout, tandenstokers en gangbare disposables (mits wettelijk toegestaan) worden vrij verstrekt aan de gebruikers van de restaurants. Opdrachtnemer verdisconteert deze kosten in de financiële aanbieding in het prijzeninvulformulier.
28.	Gezonde keuzeproducten in de restaurants zijn prominent gepositioneerd en herkenbaar voor de gebruikers middels (product) signing
29.	Opdrachtnemer werkt ten aanzien van het assortiment zoveel als mogelijk met seizoensgebonden producten.
30.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de medewerkers van DELFLAND in het restaurant zelf meegebracht eten en drinken mogen consumeren.
31.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inkoop van voeding en overige benodigdheden en kiest zelf leveranciers. DELFLAND geeft de voorkeur aan lokale samenwerkingen en zo weinig mogelijk levermomenten. Leveringen buiten de gebruikelijke leveringstijden (07.00 - 17.00 uur) gebeuren in overleg met DELFLAND.

BIJLAGE C PROGRAMMA VAN EISEN

Behoort bij aanbesteding Catering Services - Kenmerk: INK2023.1078

32.	Het assortiment voldoet aan de doelstelling vanuit de visie zoals omschreven in de aanbestedingsleidraad.
33.	De restaurants zijn gedurende werkdagen de hele dag toegankelijk. DELFLAND wil stimuleren dat medewerkers het restaurant gebruiken om elkaar én externe gasten te ontmoeten, te eten, te overleggen en te werken. Opdrachtnemer hanteert openingstijden waarbij het restaurant gedurende lunchtijd minimaal anderhalf uur open is. Opdrachtnemer is vrij de openingstijden te verruimen.
34.	Opdrachtnemer koopt daar waar mogelijk lokale producten in. Onder lokaal verstaat Delfland (in deze volgorde) binnen het werkgebied van de Delfland en Nederland.
35.	Opdrachtnemer biedt in het restaurant en in de banqueting gratis kraanwater aan met vers fruit, groenten of kruiden.
36.	Delfland hecht grote waarde aan de tevredenheid van haar medewerkers en gasten. Goede klachtenafhandeling is daarbij van belang. Opdrachtnemer dient te beschikken over een deugdelijke klachtenprocedure. Bij de afhandeling van eventuele klachten wordt de operationele Delfland meegenomen in de communicatie.
Eis	Banqueting
37.	Banqueting is beschikbaar tussen 08.00 uur en 16.00 uur. Voor dienstverlening buiten deze reguliere aanwezigheidstijden van de Opdrachtnemer, kan Opdrachtnemer na akkoord van Delfland, extra kosten in rekening brengen.
38.	Opdrachtnemer verzorgt op verzoek van DELFLAND extra catering-activiteiten. Een voorbeeld hiervan is het verzorgen van cateringactiviteiten op de decentrale locaties. Na akkoord Delfland kan Opdrachtnemer hier extra kosten voor in rekening brengen.
39.	Na afloop van een vergadering of evenement worden gebruikte materialen door medewerkers van de Opdrachtnemer opgehaald en schoongemaakt. Bij een vergadering of evenement buiten de reguliere werktijden wordt gezocht naar de meest efficiënte oplossing. Hiervoor stemt Opdrachtnemer zo nodig af met de collega-leveranciers
40.	Opdrachtnemer presenteert de aangeboden arrangementen in een banquetingmap en voorziet deze van duidelijke productinformatie en -samenstelling, prijzen en reserverings- en annuleringsvoorwaarden. De banqueting is ook digitaal beschikbaar. Opdrachtnemer actualiseert de banquetingmap jaarlijks.
41.	Opdrachtnemer werkt in het systeem van Delfland (Topdesk), waar in door DELFLAND aangewezen, bestellers een bestelling kunnen plaatsen op kostenplaats.
42.	De operationele contactpersoon van Delfland kan bestellingen inzien in de online banquetingmap
43.	Opdrachtnemer moet binnen de grenzen van redelijkheid en billijkheid adequaat inspelen op reserveringen op zeer korte termijn of eventuele ad hoc situaties.
Eis	Duurzaamheid
46.	Delfland heeft zich, via de Unie van Waterschappen, gecommitteerd aan o.a. Het Klimaatakkoord, Het Grondstoffenakkoord, Het Manifest Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI) (https://www.pianoo.nl/nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopen/manifest-maatschappelijk-verantwoord-opdrachtgeven-en). Opdrachtnemer werkt conform deze afspraken en draagt hiermee bij aan deze afspraken en toont aan op welke wijze.
47.	Delfland heeft als doel afval te reduceren. Als onderdeel hiervan dient de Opdrachtnemer voedselverspilling zoveel als mogelijk te voorkomen binnen het restaurant, banqueting en keuken. Opdrachtnemer maakt de derving binnen het restaurant, keuken en de banqueting inzichtelijk voor Delfland.
48.	De Opdrachtnemer voldoet aan de verpakingskeuze (inclusief disposables) waarbij hij aansluit bij de Essentiële eisen die uit de "Europese Richtlijn Verpakkingen" en het "Besluit beheer verpakking" voortkomen.
49.	Opdrachtnemer draagt tijdens de contractperiode nieuwe kansen en ontwikkelingen aan, bij Opdrachtgever die een verdere bijdrage kunnen leveren aan de duurzaamheidsdoelstellingen en ambitie van Delfland. Opdrachtnemer bewaakt de voortgang en maakt tenminste ieder kwartaal de voortgang inzichtelijk met toelichting van afwijkingen en geeft hierover desgewenst mondelinge toelichting.
50.	Opdrachtnemer maakt bij voorkeur gebruik van herbruikbaar servies. Indien dit in bepaalde gevallen niet mogelijk is, gebruikt Delfland biobased of gerecyclede disposables.

BIJLAGE C PROGRAMMA VAN EISEN

Behoort bij aanbesteding Catering Services - Kenmerk: INK2023.1078

51.	Duurzame producten in de restaurants en in de banquetingservice zijn zoveel mogelijk voorzien van een (top) keurmerk als Fairtrade, MSC, Planetproof en Rainforest Alliance.
Eis	Prijzen en facturatie
52.	Facturatie vindt 1x per maand achteraf plaats.
53.	Alle facturen zijn voorzien van een opdrachtnummer en kostenplaats. Deze wordt door Delfland verstrekt.
54.	Facturatie moet voldoen aan btw uitsplitsing en verloopt middels E-facturering. Hierbij is het volgende e-mailadres ingericht; crediteuren-delfland@Delflandk.nl
55.	Delfland hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst factuur.
56.	Kosten die niet op het Prijzenblad staan opgenomen kunnen niet in rekening worden gebracht. Denk hierbij aan administratiekosten, reis-en verblijfkosten, voorrijd- en parkeerkosten, maar ook alle overige kosten.
57.	Facturen m.b.t. banqueting zijn voorzien van bijlage in pdf met daarop minimaal vermeld: • Factuurnummer • Kostenplaats • Referentie/omschrijving evenement • Omschrijving geleverd product/ dienst • Aanvrager • Datum uitvoering • Aantal • Prijs per eenheid • Bedrag excl. Btw • % btw • Bedrag incl. Btw Het bestand is ook digitaal leverbaar. (Excel format)
58.	De vergoeding voor de verzorging van de cateringdienstverlening is gebaseerd op een Vaste Aanneemsom.
59.	Verkoopprijzen dienen in lijn met huidige verkoopprijzen te zijn. Een prijsstijging van maximaal 5% ten opzichte van de huidige prijzen in het restaurant is toegestaan. (zie bijlage P voor de huidige prijslijst)
60.	Kosten voor nagelvaste investeringen (bouwtechnisch en vast van aard) worden door de Delfland gedragen en zijn en blijven eigendom van de Delfland.
61.	De exploitatiebegroting middels vaste aanneemsom en de vaste verrekenprijzen voor de banqueting zijn vast tot 01 januari 2026. De tarieven en Vaste Aanneemsom kunnen vervolgens jaarlijks (voor het eerst op 01 januari 2026) geïndexeerd worden conform de volgende index: "CBS Indexcijfer Consumentenprijzen; Prijsindex 2015=100, Groep 111000 catering diensten, jaarmutatatie CPI, periode 2025 september". https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83131ned/table?ts=1543514669723
62.	Verzoek tot prijsindexering dient Opdrachtnemer schriftelijk in bij Delfland uiterlijk twee maanden voor de indexeringsdatum. Indexering vindt plaats na schriftelijke toestemming van de Delfland. Inhaalslagen op niet doorgevoerde indexeringen worden niet geaccepteerd
63.	De banqueting wordt verrekend op basis van vooraf vastgestelde tarieven in de banqueting map. Extra te verwachten (personeels)kosten op basis van nacalculatie worden vooraf met besteller afgestemd en worden transparant gefactureerd.
64.	Inschrijving van Opdrachtnemer heeft een gestanddoeningstermijn van minimaal 60 dagen na de datum waarop de Inschrijvingen uiterlijk ingediend moeten zijn. Tijdens deze periode heeft uw Inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod.
65.	Indien Opdrachtnemer zijn verbintenissen voortvloeiend uit de Overeenkomst niet geheel of niet behoorlijk is nagekomen, heeft Delfland het recht de betaling op te schorten.
66.	Opdrachtnemer conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de bijgevoegde Algemene Waterschapsinkoopvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van diensten 2016 (Bijlage 8, AWWODI-2016). Dit betekent dat uitsluitend de door de Delfland gehanteerde voorwaarden van toepassing zijn. In uw inschrijving wordt niet (deels) naar andere juridische voorwaarden verwezen, ook niet als deze niet in tegenspraak met de voorwaarden van de Delfland zouden zijn. Tijdens de Inlichtingenperiode kan Opdrachtnemer eventueel alternatieve tekstvoorstellen indienen.

BIJLAGE C PROGRAMMA VAN EISEN

Behoort bij aanbesteding Catering Services - Kenmerk: INK2023.1078

67.	Opdrachtnemer conformeert zich volledig aan de concept Overeenkomst die als bijlage I en J is bijgevoegd.
68.	U gaat ermee akkoord dat de overeenkomst een looptijd heeft van achtenveertig (48) maanden en vermoedelijk, afhankelijk van het verloop van deze aanbesteding en de besluitvorming hierover, in gaat op 1 augustus 2024. Delfland heeft de mogelijkheid de overeenkomst drie (3) maal te verlengen met twaalf (12) maanden onder dezelfde voorwaarden.
Eis	Betaalsysteem en ICT
69.	Opdrachtnemer zorgt voor een uniform kassa betaalsysteem en de Opdrachtnemer zorgt voor het onderhouden hiervan.
70.	In het restaurant kan met pin, NFC en op rekening betaald worden.
71.	Delfland voorziet in hardware ten aanzien van ICT (waaronder een printer).
72.	De apparatuur van de cateraar moet worden aangesloten op de fysieke ICT-infrastructuur van Delfland.
73.	Opdrachtnemer maakt gebruik van het speciaal voor de Opdrachtnemer beschikbaar gestelde Virtual Network dat volledig is afgeschermd van het netwerk van Delfland.
74.	Bij het aanbrengen van aansluitingen van netwerkapparatuur ten aanzien van de uitgiftepunten en de backoffice maakt Opdrachtnemer gebruik van de reeds aanwezige ICT-infrastructuur van Delfland.
Eis	Kwaliteitsmanagement en -borging
75.	Voor de kwaliteitscontrole op de deugdelijkheid van uw werkzaamheden schakelt Delfland een onafhankelijke organisatie in. Een kwaliteitscontrole wordt niet vooraf aangekondigd. De bevindingen worden vastgelegd in een kwaliteitsrapport en verstrekt aan u en Delfland.
76.	Dagelijks dient, conform wetgeving, op een aantal punten in het proces HACCP controle plaats te vinden. Delfland en een onafhankelijke kwaliteitsinspecteur krijgen inzage in uw actuele registraties en corrigerende maatregelen.
77.	Opdrachtnemer rapporteert aan de contactpersoon van Delfland. Onderstaande overlegstructuur is van toepassing gedurende de contractperiode: Maandelijks; (12 x per jaar) Operationeel overleg Kwartaal; (4 x per jaar) Tactisch overleg Jaarlijks; (éénmaal per jaar) Strategisch overleg Strategisch overleg In de SLA zijn de functies benoemd welke bij ieder overleg aanwezig zijn.
78.	Opdrachtnemer levert een exploitatie- en verbeterplan en monitort de daarin genoemde KPI's tijdens de reguliere overlegcyclus
79.	Na afloop van ieder kwartaal levert Opdrachtnemer binnen 2 weken een managementrapportage aan Delfland. Deze rapportage bevat minimaal; Omzet restaurant per dag. Omzet Banqueting per dag. Aantal transacties per dag. Gemiddelde besteding per transactie . Aandeel keurmerken verkochte producten. Percentage voedselverspilling (halfjaarlijks). Percentage reductie restafval. Co2 footprint Percentage regionale inkoop ten opzichte van de totale inkoop eten en drinken. Uitkomsten kantinescan Gezonde bedrijfskantine (halfjaarlijks). Uitkomsten tevredenheidsonderzoeken cateringdienstverlening (halfjaarlijks) Percentage uren SROI ten opzichte van totaal aantal ingezette uren. Voortgang en verbeterpunten KPI's. Aantal ontvangen klachten en de afhandeling hiervan . Specifieke aanvullende managementinformatie op verzoek van Delfland.
80.	Na gunning wordt door de Opdrachtnemer de SLA opgesteld, deze wordt vastgesteld in afstemming met Delfland.