

Programma van Eisen		Stadskantoor	Stadhuis/Bestuurscentrum	Afvalstofdienst	Weener XL	Tuighuis	Wolvenhoek 2-4
A	Minimumeisen Algemeen						
A1	Opdrachtnemer bepaalt zelf het cateringconcept, het assortiment en de prijsstelling mits deze als resultaat hebben om invulling te geven aan de doelstellingen van de cateringvisie.	☒	☒	☒	☐	☐	☐
A2	Het volledige aanbod dient beschikbaar te zijn gedurende de openingsuren van het restaurant/lunchgelegenheid. Om verspiling tegen te gaan, is a-la-minute bereiding van samengestelde producten, op verzoek van de gast, toegestaan.	☒	☒	☒	☒	☐	☐
A3	Opdrachtnemer dient een bestelportal beschikbaar te hebben voor de banquetingmap. Deze bestelportal moet gekoppeld kunnen worden via een OCI koppeling aan het financiële systeem (huidig Unit4 ERPx) van de opdrachtgever, zodat goedkeuring en factuuraafhandeling goed verlopen.	☒	☒	☒	☐	☐	☐
A4	Opdrachtnemer zorgt dat rijvorming wordt voorkomen, waarbij een maximale rijvorming van 3 minuten wachttijd voor de kassa acceptabel is.	☒	☒	☒	☐	☐	☐
A5	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.	☒	☒	☒	☒	☐	☐
A6	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.	☒	☒	☒	☒	☐	☐
A7	Indien gebak bij de Opdrachtnemer besteld wordt levert deze daarbij ook, zonder extra kosten, servies, bestek en servetten.	☒	☒	☒	☐	☐	☐

Bijlage 5 - Programma van Eisen

A8	Alle locaties 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.	☒	☒	☒	☒	☒	☒
A9	Ten aanzien van het technisch onderhoud/ storingen/ reparaties aan apparatuur van Opdrachtgever heeft Opdrachtnemer een signaleringsverantwoordelijkheid aan Opdrachtgever.	☒	☒	☒	☒	☐	☐
A10	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.	☒	☒	☒	☐	☐	☐
A11	Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de totale dienstverlening op de locatie(s) van Opdrachtgever zoals omschreven in het Beschrijvend document.	☒	☒	☒	☒	☒	☒
A12	De dienstverlening, het assortiment en alle overige verstrekkingen dienen gedurende de uitvoering van de Overeenkomst te allen tijde te voldoen aan alle geldende wet- en regelgeving in Nederland. Hieronder vallen onder andere de eisen en richtlijnen conform de Europese HACCP-richtlijn, Arbowetgeving, milieuwetgeving en de geldende allergenenwetgeving. Daarnaast zijn de Internationale Sociale Voorwaarden (ISV), zoals gehanteerd binnen het maatschappelijk verantwoord inkopen (MVI) kader van PIANOo, integraal onderdeel van deze Overeenkomst. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor naleving van deze voorwaarden binnen de volledige keten en draagt zorg voor: het respecteren van fundamentele arbeidsnormen (zoals vastgelegd in ILO-conventies); het voorkomen van misstanden zoals kinderarbeid, dwangarbeid en discriminatie; het borgen van veilige en gezonde arbeidsomstandigheden; het inzichtelijk maken en beheersen van risico's binnen de toeleveringsketen. Leveranciers van Opdrachtnemer dragen verantwoordelijkheid voor zowel hun eigen organisatie als de maatschappelijke impact binnen hun keten. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij actief stuurt op naleving, transparantie en continue verbetering. Opdrachtnemer dient in het bedrijfsplan te beschrijven hoe invulling wordt gegeven aan deze Internationale Sociale Voorwaarden, inclusief monitoring, rapportage en eventuele corrigerende maatregelen bij afwijkingen.	☒	☒	☒	☒	☒	☒

Bijlage 5 - Programma van Eisen

A13	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het schoonhouden van de keuken, inclusief koel- en vriesruimte, spoelkeuken, serviesgoed, bestek en keukenmaterialen. Daarnaast ook de counter, tafels en stoelen en apparaten (vaatwasser/afzuigkap/oven) die onlosmakelijk met de catering zijn verbonden.	☒	☒	☒	☒	☐	☐
A14	Schoonmaken in de productieruimtes tot 1.80m behoort tot de taak van Opdrachtnemer.	☒	☒	☒	☒	☐	☐
A15	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 alsmede hieruit voortvloeiende schade aan de Opdrachtnemer.	☒	☒	☒	☒	☒	☒
A16	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.	☒	☒	☒	☒	☒	☒
A17	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen in geval van calamiteiten hiervan direct melding te maken bij Opdrachtgever.	☒	☒	☒	☒	☒	☒
A18	Het meenemen van goederen en apparatuur, behorende aan Opdrachtgever, buiten het pand is niet toegestaan, tenzij dit met Opdrachtgever van te voren is afgestemd.	☒	☒	☒	☒	☒	☒
B	Personeel						
B1	Van Opdrachtnemer wordt een stabiele personeelsbezetting geëist met goed begeleide en opgeleide vakbekwame medewerkers. Personeelwisselingen worden tot een minimum beperkt en in goed overleg met Opdrachtgever doorgevoerd.	☒	☒	☒	☒	☒	☒
B2	Opdrachtnemer dient aantoonbaar te investeren in continue persoonlijke en professionele ontwikkeling van haar medewerkers middels coaching, begeleiding, cursussen, opleidingen, inspiratiesessies etc.	☒	☒	☒	☒	☒	☒
B3	Opdrachtnemer neemt het huidige personeel over conform gemaakte afspraken uit de Cao Contractcateringbranche.	☒	☒	☒	☒	☒	☒
B4	Opdrachtnemer zorgt bij de aanvang van de overeenkomst dat alle medewerkers die werkzaamheden verrichten voor haar 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 die ouder zijn dan 5 jaar moeten opnieuw worden aangevraagd. 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 5 jaar. De kosten voor het aanvragen van VOG's zijn voor rekening van Opdrachtnemer m.u.v. die waar de Opdrachtgever in een individueel geval om verzoekt (vernieuwing ondanks ze voldoen aan bovenstaande).	☒	☒	☒	☒	☒	☒

Bijlage 5 - Programma van Eisen

B5	Van elke medewerker dient een getekende geheimhoudings verklaring aanwezig te zijn. Op verzoek van Opdrachtgever moet de Opdrachtnemer binnen 2 werkdagen een geheimhoudingsverklaring van een medewerker kunnen tonen.	☒	☒	☒	☒	☒	☒
B6	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.	☒	☒	☒	☒	☒	☒
B7	Personeel van de Opdrachtnemer dient de Nederlandse taal te beheersen.	☒	☒	☒	☒	☒	☒
B8	Personeel van de Opdrachtnemer dient herkenbaar en representatief te zijn.	☒	☒	☒	☒	☒	☒
B9	Personeel van de Opdrachtnemer dient bedrijfskleding van WeenerXL te dragen. De kosten zijn voor rekening van Opdrachtgever.	☐	☐	☐	☒	☐	☐
B10	Personeel van Opdrachtnemer dient bekend te zijn met de veiligheidsregels ter plaatse, de vluchtwegen en het BHV-plan.	☒	☒	☒	☒	☒	☒
B11	Personeel van de Opdrachtnemer dient ervaring te hebben in de aansturing van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.	☐	☐	☐	☒	☐	☐
B12	De cateringmanager en een assistent catering manager moeten de kwaliteit bewaken en de medewerkers met een afstand tot de reguliere arbeidsmarkt op de werkvloer begeleiden qua vakkennis.	☐	☐	☐	☒	☐	☐
B13	De cateringmanager en assistent cateringmanager beschikken aantoonbaar over een erkende leermeesteropleiding of behalen deze binnen één (1) jaar na inzet. Dit wordt aangetoond door middel van een diploma/certificaat, of een bewijs van inschrijving bij een erkende opleider indien de opleiding nog niet is afgerond.	☐	☐	☐	☒	☐	☐
C	Uitstraling/presentatie						
C1	Zonder toestemming van Opdrachtgever mag Opdrachtnemer geen reclame maken voor leveranciers of producten van specifieke leveranciers. Uitzondering is standaard verpakkingsmateriaal.	☒	☒	☒	☒	☒	☒
D	Verzorging koffieautomaten						
D1	Opdrachtnemer is op de aangegeven locaties waar de dienst uitgevoerd moet worden verantwoordelijk voor het verzorgen van koffieautomaten , alsmede bestellen (via leverancier Opdrachtgever) en voorraadbeheer van de ingrediënten (bij de Weener XL zal het verzorgen van de koffieautomaten uitgevoerd worden door de catering medewerkers die in dienst zijn van de Weener XL). Met de leverancier van de koffieautomaten zijn de volgende KPI's afgesproken: de operating (dagelijks bijvullen en schoonmaken) van bonen automaten) geldt dat hiervoor maximaal dagelijks 30 min. benodigd is. Voor overige automaten is dit 15 min. per automaat.	☒	☒	☒	☒	☒	☒

Bijlage 5 - Programma van Eisen

D2	Opdrachtnemer dient alle koffieautomaten van Opdrachtgever te onderhouden/reingen incl. eerste lijns storingsopvolging (bij de Weener XL gebreurd dit door de cateringmedewerkers die indienst zijn bij Weener XL en betreft dit enkel de aansturing hierop).	☒	☒	☒	☒	☒	☒
D3	Deze dienst kan per (deelnemende) locatie op of afgeschaald worden met de inachtneming van 3 maanden opzegtermijn.	☒	☒	☒	☒	☒	☒
D4	Het servies van en op de locatie dient aangevuld, opgehaald en afgewassen te worden door Opdrachtnemer. Medewerkers van de Opdrachtgever maken op verschillende locaties gebruik van eigen persoonlijke koffie/thee bekers die ze ontvangen bij indienstteding hiervan zijn zij zelf verantwoordelijk voor de schoonmaak.	☒	☒	☒	☐	☐	☐
E	Duurzaamheid						
E1	Jaarlijks dient Opdrachtnemer tevens expliciet aan te geven in de managementrapportage op welke wijze invulling wordt gegeven aan de uitgangspunten uit de Intentieverklaring Biologische en Lokale Inkoop in de Bedrijfscatering Noord-Brabant, waarbij Gemeente 's-Hertogenbosch als aangesloten partij optreedt. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij concreet maakt hoe het aandeel biologische en lokaal/regionaal ingekochte producten wordt vergroot, hoe samenwerking met regionale ketenpartners wordt vormgegeven en hoe transparantie in herkomst en ketens wordt geborgd.	☒	☒	☒	☐	☐	☐

Bijlage 5 - Programma van Eisen

E2	Minimaal 50% van het assortiment bestaat bij aanvang van de opdracht uit producten met één of meer duurzaamheidskenmerken, conform de MVI-criteria van PIANOo. Dit percentage wordt jaarlijks, gerekend vanaf aanvang van de opdracht, bepaald op basis van het inkoopvolume (in euro's) van dat jaar. Onder inkoopvolume wordt verstaan: de ten behoeve van de opdracht ingekochte ingrediënten vermenigvuldigd met de inkoopprijs daarvan (exclusief BTW, inclusief eventuele kortingen). In aanvulling hierop geldt dat Opdrachtnemer invulling geeft aan de ambities zoals opgenomen in de Intentieverklaring Biologische en Lokale Inkoop in de Bedrijfscatering Noord-Brabant, waarbij Gemeente 's-Hertogenbosch als aangesloten partij optreedt. Dit betekent dat wordt toegewerkt naar een situatie waarin: minimaal 50% van het assortiment lokaal en/of duurzaam wordt ingekocht; minimaal 30% van het totale assortiment biologisch gecertificeerd is; lokaal wordt gedefinieerd als producten van Nederlandse herkomst; waar mogelijk regionaal wordt ingekocht en samenwerking met korte ketens actief wordt gestimuleerd. Opdrachtnemer dient in de managementrapportage inzichtelijk te maken hoe deze percentages worden gerealiseerd, gemonitord en jaarlijks verder worden ontwikkeld.	☒	☒	☒	☐	☐	☐
E3	50% van de enkelvoudige dierlijke producten in het assortiment bestaan uit producten die aantoonbaar voldoen aan milieu- en dierenwelzijnsriteria. De Opdrachtnemer conformeert zich aan een groeimodel waarbij wordt gewerkt aan het verhogen van het percentage van 50% naar 100% in 3 jaar. Met het assortiment wordt het gehele portfolio aan te consumeren producten bedoeld dat wordt ingekocht ten behoeve van de opdracht. Het percentage wordt steeds per jaar, gerekend vanaf aanvang opdracht, genomen over het inkoopvolume (gemeten in euro's) van dat jaar. Onder inkoopvolume wordt verstaan: de ten behoeve van de opdracht ingekochte ingrediënten vermenigvuldigd met de inkoopprijs daarvan (dit is de prijs exclusief BTW maar inclusief eventuele kortingen). Toelichting: Het gaat om vlees, vis, zuivel en eieren. De jaarlijkse management rapportage dient inzichtelijk te maken wat in deze categorie gekocht is.	☒	☒	☒	☐	☐	☐

Bijlage 5 - Programma van Eisen

E4	Opdrachtnemer draagt bij aan de eiwittransitie door het structureel vergroten van het aandeel plantaardige eiwitten binnen het totale cateringaanbod. Bij aanvang van de Overeenkomst bestaat minimaal 50% van het totale eiwitaanbod op de cateringlocaties uit plantaardige eiwitten. Opdrachtnemer werkt gedurende de looptijd van de Overeenkomst toe naar een verhouding van 70% plantaardige en 30% dierlijke eiwitten. Hierbij is ruimte voor locatie-afhankelijke groeipaden, afhankelijk van doelgroep, gebruik en context van de locatie. Voor banqueting en maatwerk aanbod geldt dat Opdrachtnemer toewerkt naar een (nagenoeg) volledig plantaardig aanbod, met als ambitie 100% plantaardige eiwitten. Deze ontwikkeling moet in de jaarlijkse management rapportage inzichtelijk zijn.	✓	✓	✓	✓		
E5	Opdrachtnemer draagt actief bij aan het voorkomen en reduceren van voedselverspilling binnen de cateringdienstverlening. Opdrachtnemer voert in het eerste contractjaar (2027) per locatie een 0-meting uit om de omvang van de voedselverspilling (derving) vast te stellen. Onder derving wordt verstaan: het aandeel ingekochte of bereide voeding dat niet wordt geconsumeerd en wordt weggegooid, uitgedrukt in volume, gewicht en/of waarde. Vanaf het jaar volgend op de 0-meting realiseert Opdrachtnemer een jaarlijkse reductie van de voedselverspilling van minimaal 10% per locatie ten opzichte van de vastgestelde 0-meting. Dit is onderdeel van de jaarlijkse managentrapportage.	✓	✓	✓	✓		
E6	Opdrachtnemer past bij de uitvoering van de cateringdienstverlening duurzame en circulaire verpakings- en materiaaloplossingen toe. Buffetten worden volledig ingericht zonder gebruik van plastic en wegwerpartikelen. Opdrachtnemer dient waar geen andere optie is biobased en/of gerecyclede disposables te verstrekken/gebruiken. Voor alle overige verpakkingen en uitgiftematerialen geldt dat herbruikbaarheid en recyclebaarheid leidend zijn. Het gebruik van plastic en wegwerpartikelen wordt tot een minimum beperkt. Opdrachtnemer werkt gedurende de looptijd van de Overeenkomst toe naar een zo volledig mogelijke circulaire inzet van verpakkingen en materialen. De rapportage hierover is onderdeel van de managentrapportage.	✓	✓	✓	✓		

Bijlage 5 - Programma van Eisen

E7	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. Opdrachtnemer dient minimaal onderscheid te maken tussen de volgende afvalstromen: swill, plastic verpakkingen/drankkartons/blik, restafval, vetten en oliën, papier, koffiedrab en karton.	☒	☒	☒	☒	☒	☒
E8	Opdrachtnemer zorgt voor de dagelijkse afvalverwijdering uit de keuken en het aanwezige afval van de in het restaurant aanwezige afruimsystemen / inzamelmiddelen. Opdrachtnemer zorgt voor het transport naar het centrale inzamelpunt voor afvalstromen. Opdrachtgever zorgt voor het centraal afvoeren van het afval.	☒	☒	☒	☒	☐	☐
E9	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.	☒	☒	☒	☒	☒	☒
E10	De door Opdrachtnemer in te zetten schoonmaakmiddelen dienen een zo laag mogelijke belasting op het milieu te hebben.	☒	☒	☒	☐	☐	☐
F	Seizoensgebonden						
F1	Opdrachtnemer dient menu's op te stellen waarin seizoensproducten gekozen worden en rapporteert deze naar Opdrachtgever in het kwartaaloverleg.	☒	☒	☒	☒	☐	☐
G	Labeling						
G1	Per (eind)product dienen de prijzen en productsamenstelling en kenmerken duidelijk en herkenbaar te worden weergegeven inclusief (verplichte) allergenen vermelding. Per ingrediënt/component moet dit beschikbaar zijn op locatie.	☒	☒	☒	☒	☐	☐
I	Dienstverlening						
I1	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.	☒	☒	☒	☒	☐	☐
I2	Verse maaltijden in de avond aanbieden (to go en in het restaurant op kunnen eten).	☒	☒	☐	☐	☐	☐
I3	Voor het Stadhuis dient het mogelijk te zijn om dit op een andere manier te bestellen (via mail/telefonisch) .	☐	☒	☐	☐	☐	☐

Bijlage 5 - Programma van Eisen

J Borging							
J1	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.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
J2	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 Opdrachtgever met de te ondernemen actie(s) en termijn(en) voor het behalen van het beoogde resultaat.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
K Klanttevredenheid							
K1	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 en zal eventueel geconstateerde verbeterpunten direct oppakken en binnen 2 weken een verbeterplan aanleveren.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
K2	Indien controles die met een onvoldoende zijn gekwalificeerd niet binnen een periode van zes maanden op een voldoende zijn gekwalificeerd 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.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
K3	Voor alle klachten dient Opdrachtnemer binnen 1 werkdag na melding een terugkoppeling te geven bij de melder van de klacht en bij de locatieverantwoordelijke van Opdrachtgever.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
L Afrekenstelsel							

Bijlage 5 - Programma van Eisen

L1	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.	☒	☐	☒	☐	☐	☐
L2	Opdrachtnemer mag gebruik maken van zelfscankassa's. Het risico hiervan met bv derving ligt bij Opdrachtnemer.	☒	☐	☒	☐	☐	☐
L3	Contante betalingen moeten mogelijk zijn.	☐	☐	☒	☐	☐	☐
M	Communicatie						
M1	Operationeel overleg (cateringmanager van Opdrachtnemer en contactpersoon op locatie Opdrachtgever) vindt elke 6 weken plaats.	☒	☒	☒	☒	☒	☒
M2	Tactisch overleg vindt elk kwartaal plaats en strategisch overleg 1 x per jaar tussen accountmanager Opdrachtnemer en Contractmanager Opdrachtgever.	☒	☒	☒	☒	☒	☒
M3	Voor extra overlegmomenten worden door Opdrachtnemer geen extra kosten in rekening gebracht.	☒	☒	☒	☒	☒	☒
M4	Er wordt door opdrachtnemer een communicatiematrix verstrekt met alle contactgegevens van betrokken personen en/of afdelingen van de Opdrachtgever en houdt deze actueel.	☒	☒	☒	☒	☒	☒
M5	Het inzetten van communicatiemiddelen dient altijd i.o.m. Opdrachtgever plaats te vinden.	☒	☒	☒	☒	☒	☒
N	Facturatie						
N1	Opdrachtnemer stuurt maandelijks een factuur met de vaste aanneemsom en per locatie. Opdrachtgever zorgt voor een inkoopordernummer die vermeld moet worden op de factuur	☒	☒	☒	☒	☒	☒
N2	De afrekening dient per afdeling/deelproject gefactureerd te worden indien er geen gebruik gemaakt wordt van het bestelportaal wat beschikbaar gesteld moet worden. Verzamelacturen worden niet geaccepteerd. Per order een factuur.	☒	☒	☒	☒	☐	☐

Bijlage 5 - Programma van Eisen

0	OCI Koppeling						
01	Opdrachtnemer heeft een OCI/Punchout-koppeling minimaal niveau 4.0 of 4.1 beschikbaar waarbij de opdracht vanuit Opdrachtgever als XML verstuurd wordt. Alternatief voor de XML is PDF via e-mail.	☒	☒	☒	☐	☐	☐
02	Voor het uitgaande verkeer met de XML-order naar de leverancier wordt veilige https-verbinding met een 'organization validated certificate' vereist. De veilige verbinding wordt bepaald aan de hand van minimaal een status A bij de test via sslabs.com.	☒	☒	☒	☐	☐	☐
03	Het bestelportaal werkt in de actuele versies van Edge Chromium en Mozilla Firefox met standaard beveiligingsinstellingen. De interface is zonder beperking van functionaliteit, benaderbaar zonder gebruik te maken van browser plug-ins of andere methodieken/software.	☒	☒	☒	☐	☐	☐
04	Het bestelportaal ontwikkelt mee met de levenscyclus van internet-browsers.	☒	☒	☒	☐	☐	☐
05	Het bestelportaal werkt volledig zonder aanvullende client installaties.	☒	☒	☒	☐	☐	☐
06	Onderhoud aan het bestelportaal wordt altijd vooraf schriftelijk gemeld aan Opdrachtgever met omschrijving van de werkzaamheden die verricht gaan worden. Dit geldt voor iedere omgeving die beschikbaar is gesteld aan Opdrachtgever, ook in de implementatiefase. Na onderhoud wordt altijd schriftelijk het verloop van de werkzaamheden gemeld aan Opdrachtgever. Onderhoud op de productieomgeving wordt uitgevoerd op momenten dat gebruikers hier minimaal last van ondervinden; tussen 20.00 en 07.00 uur. Andere momenten alleen na toestemming van Opdrachtgever.	☒	☒	☒	☐	☐	☐
07	De werking van het koppelvlak is volledig gedocumenteerd en ter beschikking gesteld, in het geval REST door middel van Open API of RAML.	☒	☒	☒	☐	☐	☐
08	Opdrachtnemer geeft inzicht in opgetreden beveiligingsincidenten. Beveiligingsincidenten zijn incidenten die inbreuk maken op beveiligingseisen betreffende de beschikbaarheid, integriteit en exclusiviteit. De beveiligingsincidenten worden direct gemeld bij de daarvoor aangewezen contactpersoon van Opdrachtgever.	☒	☒	☒	☐	☐	☐
09	Een beheerder van Opdrachtgever ontvangt een notificatie wanneer er technische problemen optreden in de oplossing of een koppeling.	☒	☒	☒	☐	☐	☐
010	Opdrachtnemer zorgt voor een volledige implementatie op de acceptatie- en productieomgeving van het aangeboden bestelportaal.	☒	☒	☒	☐	☐	☐
011	Het bestelportaal is beschikbaar en bruikbaar in productie per ingangsdatum contract.	☒	☒	☒	☐	☐	☐
012	Het implementatietraject is gericht op een implementatie die start uiterlijk binnen 1 week na definitieve gunning.	☒	☒	☒	☐	☐	☐

Bijlage 5 - Programma van Eisen

O13	Van buiten (SaaS) naar binnen geldt dat een 2-zijdige TLS verbinding noodzakelijk is op basis van de laatste beveiligingsstandaarden (TLS 1.2, TLS 1.3). Op basis van het meegeleverde client-certificaat wordt er geauthentiseerd en geautoriseerd. De certificaten moeten zijn uitgegeven door een vertrouwde instantie (dus niet self-signed), met organization validation en met moderne ciphers e.d.. Voor verkeer 'van binnen naar buiten' is geen 2-zijdige TLS verbinding verplicht. Hierop is het document "Gebruik TLS en HTTP headers" van toepassing.	☒	☒	☒	☐	☐	☐
O14	De besteller moet wel in staat zijn om de aantallen aan te passen naar beneden of het bedrag met een bepaald maximum (bijv. 100 Euro) te verhogen zodat niet voor alles een nieuwe inkooporder doorlopen hoeft te worden	☒	☒	☒	☐	☐	☐
P	Prijs						
P1	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.	☒	☒	☒	☒	☒	☒
P2	Gedurende de looptijd van het contract kan het aantal te cateren locaties wijzigen. 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.	☒	☒	☒	☒	☒	☒
P4	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).	☒	☒	☒	☒	☒	☒
P5	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.	☒	☒	☒	☐	☐	☐

Bijlage 5 - Programma van Eisen

P6	Opdrachtnemer dient uit eigen beweging na prijsindexering een hieraan gerelateerd nieuw prijsoverzicht te leveren voor de verwerking ervan.	☒	☒	☒	☒	☒	☒
----	---	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------