



K O N I N K L I J K E N E D E R L A N D S E
A K A D E M I E V A N W E T E N S C H A P P E N

PROGRAMMA VAN EISEN

Bijlage 9 bij de Europese openbare aanbesteding

Catering KNAW

Perceel 1: Stafbureau

en

Perceel 2: NIAS

VERANTWOORDING

Dit Programma van Eisen geeft een beschrijving van de voorzieningen, uitgangspunten, randvoorwaarden en gewenste cateringdienstverlening voor de Koninklijke Nederlandse Akademie van Wetenschappen (KNAW). Inschrijvers dienen onvoorwaardelijk aan alle eisen te voldoen, op straffe van uitsluiting. De eisen zijn in hoofdstukken gegroepeerd, waarbij per hoofdstuk is aangegeven of de eisen van toepassing zijn op Perceel 1 Stafbureau, op Perceel 2 NIAS, of op beide percelen.

1. Algemeen

Van toepassing op **Perceel 1: Stafbureau** en **Perceel 2: NIAS**

1.01	Met diens Inschrijving gaat Opdrachtnemer akkoord met alle genoemde eisen in de aanbestedingstukken, waaronder het Beschrijvend document, dit Programma van Eisen, alle andere bijlagen, en (eventuele) Nota's van Inlichtingen.
1.02	Opdrachtnemer voldoet aan de Nederlandse wet- en regelgeving omtrent alle punten in het Programma van Eisen. Opdrachtnemer zal en kan voldoen aan elke verplichting uit hoofde van de Drank- en Horecawet voor de ingangsdatum van de Overeenkomst.
1.03	Opdrachtnemer en diens werknemers houden zich bij uitvoering van de Opdracht aan alle hygiëneregels, waaronder ook de HACCP normen, de coronamaatregelen van het RIVM, en regels die gelden binnen de KNAW.
1.04	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor tenminste twee keer per jaar een klanttevredenheidsonderzoek laten uitvoeren in samenwerking met Opdrachtnemer. In overleg zal de uitvraagmethodiek en vraagstelling bepaald worden. Opdrachtgever heeft als streven dat zijn medewerkers de cateringdienstverlening met een 7 gemiddeld beoordelen. Wanneer dit cijfer niet behaald wordt, dient Opdrachtnemer een plan van aanpak op te stellen om dit tijdens de volgende meting (de 'vervolgmeting'), welke in dat geval drie maanden na de vorige meting plaats zal vinden, wel te halen. De vervolgmeting wordt niet gezien als een (nieuw) klanttevredenheidsonderzoek zoals bedoeld in de eerste zin van de huidige eis. Wanneer tijdens de vervolgmeting wederom de 7 niet behaald wordt, is Opdrachtgever gerechtigd om eenmalig een factuur te sturen aan Opdrachtnemer ten bedrage van 5% van het gemiddelde totale maandbedrag van de voorafgaande 3 maanden.
1.05	Opdrachtgever accepteert geen andere of bijkomende kosten voor de eisen in dit Programma van Eisen of die in de andere aanbestedingsdocumenten, inclusief de Nota's van Inlichtingen. Alle kosten dienen verwerkt te zijn in de geoffreerde prijzen via het Prijzenblad.
1.06	Indien Opdrachtnemer zijn verplichtingen omtrent het leveren van de dienstverlening niet nakomt, of zorgen daaromtrent niet (op tijd) wegneemt bij Opdrachtgever door het uitblijven van adequate communicatie, waardoor Opdrachtgever zijn verplichtingen intern of aan derden niet dreigt na te kunnen komen of niet nakomen kan, dan is Opdrachtgever gerechtigd om de betreffende dienstverlening af te nemen bij een derde, en wel in die mate dat Opdrachtgever aan zijn eigen verplichtingen kan voldoen.
1.07	Indien Opdrachtnemer driemaal gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst nalaat om zijn verplichtingen jegens Opdrachtgever na te komen, daarover niet adequaat communiceert naar Opdrachtgever, en aan de hand van klachten van Opdrachtgever geen stappen onderneemt om verplichtingen in het vervolg wel na te kunnen komen, dan is Opdrachtgever gerechtigd om direct, zonder bijkomende andere redenen, en zonder het te hoeven betalen van schadevergoedingen of andere kosten, de Overeenkomst met Opdrachtnemer te ontbinden voor het betreffende perceel.
1.08	Indien Opdrachtnemer vijfmaal gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst nalaat om zijn verplichtingen jegens Opdrachtgever na te komen, ongeacht of Opdrachtnemer daarover communiceert naar Opdrachtgever en vervolgstappen zet of dat belooft te doen, dan is Opdrachtgever gerechtigd om direct, zonder bijkomende andere redenen, en zonder het te hoeven betalen van schadevergoedingen of andere kosten, de Overeenkomst met Opdrachtnemer te ontbinden voor het betreffende perceel.

2. Reserveringen

Van toepassing op **Perceel 1: Stafbureau**

2.01	Opdrachtnemer haalt benodigde informatie zelf uit Topdesk om de Vergaderservice en Evenementenservice voor te bereiden.
2.02	Opdrachtnemer hanteert de reserverings- en annuleringstermijnen als opgenomen in het Beschrijvend document (par. 1.7.8) en geeft duidelijk op de factuur aan wanneer het in rekening gebrachte annuleringskosten betreft.

3a. Communicatie en Informatie

Van toepassing op **Perceel 1: Stafbureau**

3a.01	Opdrachtnemer stelt één accountmanager aan als contactpersoon en aanspreekpunt voor het volledige contract en de daaronder hangende dienstverlening. Deze contactpersoon wordt tijdens afwezigheid vervangen door een (vaste) vervanger, die op de hoogte is van het account. De kosten voor het accountmanagement dienen te worden opgenomen in de aanneemsom.
3a.02	Opdrachtnemer is van 8.00 tot 16.30 uur en gedurende Evenementen telefonisch bereikbaar voor het melden van storingen aan warme drankenautomaten en verzoeken en meldingen m.b.t. Vergaderservice en Evenementenservice.
3a.03	De locatieverantwoordelijke dient over een eigen mobiele telefoon te beschikken.
3a.04	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen en actueel houden van prijslijsten. Per product dienen de prijs en productsamenstelling duidelijk en herkenbaar te worden weergegeven (bijvoorbeeld varkens-, rund- of kippenvlees en vegetarisch). Ook staat duidelijk vermeld welke allergenen in de producten verwerkt zijn (zoals gluten, noten, melk, etc.). Daarnaast dient in het bedrijfsrestaurant per product duidelijk en herkenbaar te worden aangegeven in welke mate een product thuishoort in een productcategorie zoals biologisch, vegetarisch, veganistisch etc. Een uitleg over de aanduiding van de producten dient aanwezig te zijn. De prijslijst wordt zichtbaar in het bedrijfsrestaurant opgehangen/geplaatst.
3a.05	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een representatieve aankleding van uitgiftebuffetten en presentatie van de te verstrekken producten. In overleg met de Opdrachtgever wordt bepaald in welke mate het bedrijfslogo of andersoortige reclame van de Opdrachtnemer mag worden gebruikt. Ditzelfde geldt voor de mate waarin prijslijsten, (week)menu's en soortgelijke informatiedragers mogen worden voorzien van het bedrijfslogo van de Opdrachtnemer. Het is toegestaan om servetten, suiker- en melksticks en dergelijke disposables te voorzien van het bedrijfslogo van de Opdrachtnemer.
3a.06	Opdrachtnemer levert informatie over haar dienstverlening aan ter publicatie op de intranetpagina van Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor zowel de samenstelling, de inhoud als het actueel houden van deze informatie. In ieder geval dient de volgende informatie aangeleverd te worden: • omschrijving voorzieningen en openingstijden; • week- en dagmenu incl. prijzen; • acties; • banquetingmap. De informatie wordt vooraf besproken en afgestemd met de Opdrachtgever. In voorkomende gevallen wordt de inhoud op verzoek van de Opdrachtgever aangepast.
3a.07	Communicatie-uitingen in het bedrijfsrestaurant zijn in het Nederlands. In verband met het internationale karakter van evenementen dient communicatie tijdens Evenementen in het Nederlands en/of Engels plaats te vinden. Per Evenement geeft Opdrachtgever aan wat de voertaal is.

3a.08	Binnen twee (2) maanden na ingangsdatum van het contract dient de Opdrachtnemer, in afstemming met en geaccordeerd door Opdrachtgever, een rapportagemodel voor de managementinformatie gereed te hebben. Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan de door Opdrachtnemer te verstrekken managementinformatie. <u>Bedrijfsrestaurant</u> • Omzet • Derving • Aantal lunchgebruikers • Aantal openingsdagen • Gemiddelde besteding • Ureninzet personeel • Percentage biologisch • Inzicht in hard- en zachtlopers • Mutaties in het assortiment • Aantal, aard, oplossing van klachten • Aantal klachten, verstoringen, analyse en verbeterplannen <u>Vergaderservice</u> • Aantal vergaderingen, lunches en deelnemers per dag • Omzet per vergadering en lunchbijeenkomst per kostenplaats • Aantal annuleringen met en zonder kosten <u>Evenementenservice</u> • Aantal evenementen en deelnemers per dag • Aantal activiteiten, verdeling omzet in arrangementen • Gefactureerde omzet per evenement per kostenplaats <u>Warme drankenautomaten</u> • Aantal meldingen/klachten • Aantal keren dat de automaat leeg was bij aanvang onderhoud • Verbruik per automaat <u>Algemeen</u> • Percentage inkoop bij lokale partijen • Verplichte hygiëne keuringen • Percentage ziekteverzuim • Advies t.a.v. (verbetering) dienstverlening of ontwikkelingen in het vakgebied • Aantal opgeleide personen werkzaam bij Opdrachtgever • Verloop medewerkers bij Opdrachtgever werkzaam • Aantal medewerkers met sociale hygiëne certificaat • Uitgevoerde controles met scores/beoordeling Na aanvang van het contract kan er in gezamenlijk overleg worden afgeweken van hetgeen hierboven is gevraagd t.a.v. de kwartaalrapportages. Hiervoor is nadrukkelijk de toestemming van Opdrachtgever nodig.
-------	--

3b. Communicatie en Informatie

Van toepassing op **Perceel 2: NIAS**

3b.01	Opdrachtnemer stelt één vaste accountmanager/contactpersoon aan als aanspreekpunt voor de volledige Overeenkomst en de daaronder hangende dienstverlening. Deze persoon wordt tijdens afwezigheid vervangen door een (vaste) vervanger, die op de hoogte is van het account.
3b.02	De contactpersoon (of diens vaste vervanger) is op werkdagen van 9.00 tot 17:00 uur telefonisch bereikbaar voor het melden van problemen in de dienstverlening, het stellen van vragen, het doorgeven van dieetwensen, het indienen van klachten, en alle andere mogelijke redenen van communicatie.
3b.03	De kosten voor het accountmanagement dienen te worden opgenomen in de geoffeerde prijzen. Ook alle kosten omtrent communicatie en informatie zijn verwerkt in de geoffeerde prijzen. Opdrachtgever accepteert geen bijkomende kosten.
3b.04	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een representatieve aankleding van uitgiftebuffetten en presentatie van de te verstrekken producten. In overleg met de Opdrachtgever wordt bepaald in welke mate het bedrijfslogo of andersoortige reclame van de Opdrachtnemer mag worden gebruikt. Ditzelfde geldt voor de mate waarin prijslijsten, weekmenu's en soortgelijke informatiedragers (voor zover van toepassing) mogen worden voorzien van het bedrijfslogo van de Opdrachtnemer. Het is toegestaan om servetten en andere disposables te voorzien van het bedrijfslogo van de Opdrachtnemer.
3b.05	De vaste contactpersoon/accountmanager van Opdrachtnemer dient Nederlands te spreken en begrijpen, en zich zowel schriftelijk als in gesproken taal goed verstaanbaar te kunnen maken. De uitgiftemedewerker van Opdrachtnemer beheerst Engelse taal en kan zich mondeling goed verstaanbaar maken.
3b.06	Opdrachtnemer verleent zijn volle medewerking aan een maandelijks evaluatie van de geleverde dienstverlening tussen een vaste uitgiftemedewerker van Opdrachtnemer, de kok van Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de bereiding van de dienstverlening, en een staflid van NIAS. Op basis hiervan voert Opdrachtnemer aanpassingen door aan het menu en andere dienstverleningsaspecten.

3b.07	Binnen twee (2) maanden na ingangsdatum van het contract dient de Opdrachtnemer, in afstemming met en geaccordeerd door Opdrachtgever, een rapportagemodel voor de managementinformatie gereed te hebben. Opdrachtgever stelt de volgende minimale eisen aan de door Opdrachtnemer te verstrekken managementinformatie: <u>Lunchservice</u> • Omzet • Derving • Aantal lunchgebruikers per dag • Aantal dagen dat gebruik werd gemaakt van lunchservice • Ureninzet personeel • Aantal klachten, verstoringen, probleemanalyses en verbeterplannen • Aard, oplossing en responstijd van ingediende klachten <u>Algemeen</u> • Percentage inkoop bij lokale partijen • Verplichte hygiëne keuringen • Percentage ziekteverzuim • Advies t.a.v. (verbetering) dienstverlening of ontwikkelingen in het vakgebied Na aanvang van het contract kan er in gezamenlijk overleg worden afgeweken van hetgeen hierboven is gevraagd t.a.v. de kwartaalrapportages. Hiervoor is nadrukkelijk de toestemming van Opdrachtgever nodig.
-------	---

4a. Personeel

Van toepassing op Perceel 1: Stafbureau

4a.01	Opdrachtgever eist dat de medewerkers van Opdrachtnemer vakkundig, representatief, betrouwbaar en bekwaam zijn. Medewerkers dienen te beschikken over vakinhoudelijke kennis, dienen klantgericht te zijn en zich proactief op te stellen.
4a.02	Het personeel dat in dienst is van de huidige leverancier van cateringdienstverlening wordt door Opdrachtnemer onder gelijkblijvende (arbeids)voorwaarden conform de geldende CAO overgenomen. In bijlage 13 wordt een geanonimiseerd overzicht gegeven van het huidige personeelbestand.
4a.03	Conform de in Nederland geldende regels dient de Opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde (buitenlandse) werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.
4a.04	Opdrachtnemer dient een locatieverantwoordelijke aan te stellen die het aanspreekpunt is voor alle dagelijkse operationele zaken.
4a.05	De locatieverantwoordelijke is: • communicatief vaardig zowel in woord als geschrift in het Nederlands en Engels • flexibel en proactief • ondernemend • organisatiesensitief • innovatief • resultaatgericht • empathisch en meedenkend • representatief • een goede gastheer/-vrouw
4a.06	De tewerkgestelde medewerkers van Opdrachtnemer dienen ervaring en inzicht te hebben in de rol die zij innemen binnen de bedrijfsprocessen van de Opdrachtgever. Medewerkers realiseren zich bijvoorbeeld dat er regelmatig hoogwaardigheidsbekleders op bezoek komen en dat dit de nodige vertrouwelijkheid met zich meebrengt. Ook vinden er regelmatig gelijktijdig Evenementen plaats. Medewerkers zijn in staat om onder druk de juiste prioriteiten te stellen. De locatieverantwoordelijke dient daarnaast meerjarige ervaring te hebben in het uitbaten van een bedrijfsrestaurant en vergader- en evenementenservices. De locatieverantwoordelijke heeft deze meerjarige ervaring bij minimaal één opdrachtgever opgedaan, waarbij alle drie de genoemde dienstverleningsaspecten gelijktijdig tot zijn/haar verantwoordelijkheid behoorden, en in een soortgelijke functie als de functie die hij/zij voor Opdrachtgever gaat vervullen.
4a.07	Opdrachtnemer zorgt voor een goede personele bezetting passend bij het aantal vergaderingen en Evenementen dat op een dag plaatsvindt. Gezien de variatie in aantal en soorten vergaderingen en Evenementen ligt hierin een belangrijke taak voor de locatieverantwoordelijke. Een enkele keer wordt er op korte termijn een Evenement georganiseerd. Opdrachtnemer toont in dergelijke gevallen flexibiliteit en schakelt snel om het Evenement in goede banen te leiden. Indien er sprake is van verzuim, ziekte of vakanties draagt Opdrachtnemer zorg voor goede vervanging en garandeert continuïteit.

4a.08	Opdrachtnemer garandeert dat er ten minste één werknemer binnen een uur op locatie van Opdrachtgever extra kan worden ingezet, indien Opdrachtnemer en/of Opdrachtgever constateert dat dit noodzakelijk is voor invulling van de Vergader- en/of Evenementenservice naar tevredenheid van de Opdrachtgever.
4a.09	Opdrachtnemer levert een vaste poule van personeelsleden t.b.v. Opdrachtgever. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de personeelsleden met een goede instructie geheel zelfstandig een evenement kunnen verzorgen en is verantwoordelijk voor het verschaffen van alle relevante informatie aan haar medewerkers, mede in de vorm van schriftelijke handleidingen en richtlijnen.
4a.10	Cateringmedewerkers kunnen zich schriftelijk en mondeling goed verstaanbaar maken in het Nederlands voor zover van belang voor een correcte uitvoering van de opdracht. Voor Evenementen waar Opdrachtgever aangeeft dat de voertaal Engels is, dienen cateringmedewerkers zich mondeling goed verstaanbaar te kunnen maken in het Engels.
4a.11	Het in te zetten personeel dient duidelijk herkenbaar gekleed te zijn in representatieve, uniforme en nette (schone) bedrijfskleding. Personeel dat niet aan deze eis voldoet kan door Opdrachtgever worden geweigerd. De medewerkers dienen duidelijk als zodanig herkenbaar te zijn, waarbij minimaal de bedrijfsnaam van de Opdrachtnemer zichtbaar is. Logo's van de Opdrachtnemer zijn daarbij toegestaan.
4a.12	Ingezette medewerkers van Opdrachtnemer dienen een professionele en verantwoordelijke houding aan te nemen. Medewerkers hebben een verzorgd uiterlijk en tatoeages kunnen bedekt worden. Alle personen die voor de Opdrachtnemer werkzaamheden verrichten ten behoeve van Opdrachtgever worden beschouwd als medewerkers van de Opdrachtnemer. Naast de eigen medewerkers van de Opdrachtnemer is dit ook van toepassing op ingeleende medewerkers, uitzendkrachten, SROI inzet, alsook voor ingeschakelde Onderaannemers.
4a.13	Alle (nieuwe) medewerkers, zowel bij aanvang als gedurende de looptijd van de Overeenkomst, worden voorgesteld aan Opdrachtgever. Pas na akkoord van Opdrachtgever zal de nieuwe medewerker met de werkzaamheden aanvangen.
4a.14	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan Opdrachtgever met opgave van reden(en) Opdrachtnemer verplichten een medewerker niet meer in te zetten binnen de KNAW.
4a.15	Alle (vaste) cateringmedewerkers dienen binnen zes maanden na de start van de Overeenkomst een (sociale) hygiënetraining te hebben gevolgd. Opdrachtnemer dient aan te tonen dat de training succesvol is afgerond.
4a.16	Alle (vaste) cateringmedewerkers dienen binnen drie maanden na de start van het contract een gastvrijheidstraining te hebben gevolgd.
4a.17	Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de geldende evacuatie- en calamiteitenplannen op locatie van Opdrachtgever.
4a.18	De medewerkers van de Opdrachtnemer vallen onder de BHV-procedure van de Opdrachtgever. Alle ongevallen en calamiteiten waarbij medewerkers van de Opdrachtnemer betrokken zijn, dienen direct te worden gemeld aan het Hoofd BHV van de Opdrachtgever, of diens plaatsvervanger(s). Daarnaast meldt Opdrachtnemer ongevallen en calamiteiten ook aan de Teamleider Facilitair.

4a.19	De locatieverantwoordelijke die Opdrachtnemer inzet op locatie van Opdrachtgever beschikt over een EHBO-diploma.
4a.20	Opdrachtnemer draagt zijn personeel op de door de Opdrachtgever aangegeven huisregels in acht te nemen, voor zover dat personeel betrokken is bij de uitvoering van werkzaamheden die bij Opdrachtgever worden verricht.

4b. Personeel

Van toepassing op **Perceel 2: NIAS**

4b.01	Opdrachtgever eist dat de medewerkers van Opdrachtnemer vakkundig, representatief, betrouwbaar en bekwaam zijn. Medewerkers dienen te beschikken over vakinhoudelijke kennis, dienen klantgericht te zijn en zich proactief op te stellen. Alle personen die voor de Opdrachtnemer werkzaamheden verrichten ten behoeve van Opdrachtgever worden beschouwd als medewerkers van de Opdrachtnemer.
4b.02	Conform de in Nederland geldende regels dient de Opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde (buitenlandse) werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.
4b.03	Opdrachtnemer zet vaste uitgiftemedewerker(s) in, en zorgt ervoor dat uitgiftemedewerkers voldoen aan de eisen gesteld in het Beschrijvend document, dit PvE, overige bijlagen, en Nota's van Inlichtingen.
4b.04	Uitgiftemedewerkers dienen ervaring te hebben in soortgelijke of andere relevante functies, ter beoordeling van Opdrachtgever.
4b.05	Indien er sprake is van verzuim, ziekte of vakanties draagt Opdrachtnemer zorg voor goede vervanging van personeel en garandeert de continuïteit.
4b.06	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat uitgiftemedewerkers met een goede instructie geheel zelfstandig de gevraagde lunchservice kunnen verzorgen en is verantwoordelijk voor het verschaffen van alle relevante informatie aan diens medewerkers, zoals in de vorm van schriftelijke handleidingen en richtlijnen.
4b.07	Uitgiftemedewerkers kunnen zich mondeling goed verstaanbaar maken in het Engels.
4b.08	Het in te zetten personeel dient duidelijk herkenbaar gekleed te zijn in representatieve en nette (schone) bedrijfskleding. Personeel dat niet aan deze eis voldoet kan door Opdrachtgever worden geweigerd. De medewerkers dienen duidelijk als zodanig herkenbaar te zijn. Logo's en de naam van de Opdrachtnemer zijn daarbij toegestaan.
4b.09	Ingezette medewerkers van Opdrachtnemer dienen een professionele en verantwoordelijke houding aan te nemen. Medewerkers hebben een verzorgd uiterlijk.
4b.10	Alle (nieuwe) medewerkers, zowel bij aanvang als tijdens de looptijd van de Overeenkomst, worden voorgesteld aan Opdrachtgever. Pas na akkoord van Opdrachtgever zal de nieuwe medewerker met de werkzaamheden aanvangen.
4b.11	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan Opdrachtgever met opgave van reden(en), Opdrachtnemer verplichten een medewerker niet meer in te zetten binnen de KNAW.
4b.12	Alle in te zetten uitgiftemedewerkers dienen binnen zes maanden na de start van de Overeenkomst een (sociale) hygiënetraining te hebben gevolgd. Opdrachtnemer dient aan te tonen dat de training succesvol is afgerond.
4b.13	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zijn werknemers die ingezet worden op locatie van Opdrachtgever, zich conformeren aan de geldende evacuatie- en calamiteitenplannen. Verantwoordelijkheid omtrent het wel of niet conformeren ligt bij Opdrachtnemer.
4b.14	De medewerkers van de Opdrachtnemer vallen onder de BHV-procedure van de Opdrachtgever. Alle ongevallen en calamiteiten waarbij medewerkers van de Opdrachtnemer betrokken zijn, dienen direct te worden gemeld aan het Hoofd BHV van de Opdrachtgever, of diens plaatsvervanger(s).

4b.15	Opdrachtnemer draagt zijn personeel, dat betrokken is bij de uitvoering van de werkzaamheden voor zover die bij Opdrachtgever worden verricht, op de door de Opdrachtgever aangegeven huisregels in acht te nemen. Ook dienen zij zich te houden aan de eisen uit het Beschrijvend document, dit Programma van Eisen, overige bijlagen, en eventuele Nota's van Inlichtingen.
-------	---

5. Bedrijfsrestaurant

Van toepassing op Perceel 1: Stafbureau

5.01	Opdrachtnemer dient minimaal de onderstaande openingstijden aan te houden. Het staat de Opdrachtnemer vrij om voor eigen rekening en risico de openingstijden te verruimen. Minimale openingstijden van het bedrijfsrestaurant zijn 12.00 – 13.30 uur (werkdagen). Ook externen en gasten van de Opdrachtgever mogen gebruik maken van het restaurant.
5.02	Opdrachtnemer presenteert iedere werkdag minimaal het basisassortiment zoals opgenomen in het Prijzenblad (bijlage 6a). Het staat Opdrachtnemer vrij om aanvullend assortiment aan te bieden. Wijzigingen in het basisassortiment kunnen na overleg met Opdrachtgever doorgevoerd worden, waarbij de maximumprijs voor het te wijzigen product geldt voor het nieuw aangeboden product. Producten worden zoveel mogelijk vers bereid.
5.03	Opdrachtnemer dient naast het voorgeschreven basisassortiment dagelijks een wisselend aanvullend assortiment te bieden met aandacht voor gezonde producten en alternatieven zoals onder meer maar niet uitsluitend Halal, vegetarische en veganistische producten. Voor zover mogelijk, koopt Opdrachtnemer ingrediënten en producten lokaal.
5.04	De maximumprijzen van het basisassortiment liggen vast en kunnen alleen in uitzonderlijke gevallen tijdelijk worden aangepast in overleg met en na akkoord van Opdrachtgever (zie ook Concept Overeenkomst, bijlage 10a). Het aanvullend assortiment kent een prijsbeleid dat in overleg met de Opdrachtgever wordt vastgesteld.
5.05	Het basisassortiment dient tussen 12.00 en 13.30 uur beschikbaar te zijn; eventueel aanvullend assortiment dient minimaal tot 13.00 uur beschikbaar te zijn.
5.06	Waar geen prijsverschil bestaat tussen aangeboden producten, serveert Opdrachtnemer standaard het biologische en/of lokale alternatief.
5.07	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de door haar verkochte en/of bereide producten.
5.08	Opdrachtnemer verplicht zich uitsluitend producten en grondstoffen van goede kwaliteit te gebruiken. Deze voldoen aan de geldende wet- en regelgeving in Nederland. Hieronder vallen onder meer de volgende eisen: • richtlijnen Voedselkeuze van het Voedingscentrum (Den Haag, 2011); • eisen en richtlijnen van de Veneca en de Hygiëencode voor de Contractcatering; • eisen vanuit de Nederlandse Hartstichting; • eisen en richtlijnen conform de Europese richtlijn HACCP; • eisen en richtlijnen volgend uit periodiek overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
5.09	Opdrachtnemer maakt zo veel mogelijk gebruik van het porseleinen serviesgoed, roestvrijstalen bestek, glaswerk en dergelijke van Opdrachtgever.
5.10	Opdrachtgever verwacht dat de Opdrachtnemer zich inzet om de milieubelasting van haar dienstverlening zo veel mogelijk te beperken. Inzet van disposable materialen wordt tot een minimum beperkt en wanneer toegepast, zijn deze materialen zoveel mogelijk biologisch afbreekbaar. Indien het noodzakelijk is om producten apart te verpakken dient Opdrachtnemer gebruik te maken van verpakkingen met een lage milieubelasting in de

	levenscyclus zoals papier, karton, laminaat, en afbreekbaar plastic. De Opdrachtnemer beperkt actief het aantal autokilometers voor woon-werkverkeer en dienstreizen om de milieuaanslag hiervan zoveel mogelijk te reduceren. Opdrachtnemer maakt zo veel mogelijk gebruik van milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen.
5.11	Opdrachtnemer dient al het cateringafval naar de daartoe aangewezen afvalruimten in de ter beschikking gestelde afvalcontainers af te voeren. Op de dagen dat afval wordt opgehaald plaatst Opdrachtnemer de geledigde afvalcontainers die buiten staan in de afvalruimte van Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor inzameling en afvoer van vetten en oliën.
5.12	Opdrachtnemer dient de volgende zaken kosteloos beschikbaar te stellen: peper en zout, tandenstokers, servetten en rietjes.
5.13	In het restaurant is een regaalwagen aanwezig waar de gebruiker zijn/haar dienblad met serviesgoed inzet. Opdrachtnemer draagt zorg voor de beschikbaarheid, de afwas en het schoonhouden van deze voorziening. In de tweede helft van 2020 wordt er een afvalstation in het restaurant geplaatst. Gebruikers sorteren hun eigen afval alvorens het dienblad in de regaalwagen te plaatsen.
5.14	Opdrachtnemer scheidt de verschillende afvalstromen conform de gemaakte afspraken tussen Opdrachtgever en de afvalleverancier. Opdrachtnemer conformeert zijn manier van afval sorteren en scheiden steeds aan de instructies van Opdrachtgever, welke gedurende de looptijd van de Overeenkomst aan verandering onderhevig kunnen zijn.
5.15	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat in het bedrijfsrestaurant met contactloos PIN en andere vormen van contactloos betalen kan worden betaald. Er kan enkel digitaal betaald worden, er mag niet contant betaald worden.

6. Warmedrankenautomaten

Van toepassing op **Perceel 1: Stafbureau**

6.01	Opdrachtnemer verzorgt het onderhoud van de warmedrankenautomaten. Het onderhoud bestaat minimaal uit: • Dagelijks schoonmaken en bijvullen van de automaten in 2 servic ronden. • Oplossen van kleine storingen. • Bijvullen van bekers, thee en toebehoren. • Schoonhouden van de pantrymeubels, binnen- en buitenzijde • Melden van schades, defecten en onopgeloste storingen bij de Facilitaire Dienst
6.02	Materialen en schoonmaakmiddelen ten behoeve van het dagelijkse onderhoud van de warme drankenautomaten, alsmede de personeelskosten dienen te zijn opgenomen in de vaste aanneemsom.
6.03	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bestellen en op voorraad houden van alle ingrediënten, bekers en toebehoren t.b.v. de warmedrankenautomaten. De bestellingen worden rechtstreeks bij de leverancier van de Opdrachtgever geplaatst. Een afschrift van de bestelling wordt aan de contactpersoon van de Opdrachtgever verstrekt.
6.04	Dagelijks worden er twee servic rondes gelopen. De laatste ronde wordt zo laat mogelijk gelopen, zodat de automaten pas weer na de ochtendspits (na 9.30 uur) bijgevuld en schoon gemaakt/onderhouden hoeven te worden.

7. Vergaderservice en Evenementenservice

Van toepassing op Perceel 1: Stafbureau

7.01	De vergaderservice wordt uitgevoerd op werkdagen tussen 8:00 – 16:30 uur. Personeelskosten voor de Vergaderservice zijn verwerkt in de vaste aanneemsom (zie Prijzenblad bijlage 6a). Vergaderservice kan op aanvraag ook buiten deze tijden/dagen plaatsvinden. Opdrachtnemer heeft in dat geval de ruimte om extra personeelskosten als gevolg van extra personeelsinzet en/of onregelmatigheidsuren volgens de gehanteerde CAO bij Opdrachtgever in rekening te brengen. Opdrachtnemer baseert zich hierbij op de personeelskosten die hij opgeeft in het Prijzenblad (vaste aanneemsom).
7.02	De Evenementenservice wordt uitgevoerd op werkdagen tussen 8:00 – 22:00 uur. Prijzen van de banquetingmap zijn inclusief alle mogelijke servicekosten, productkosten, personeelskosten en avondtoeslagen, gerekend volgens de gehanteerde CAO. Voor evenementen in het weekend heeft Opdrachtnemer de ruimte om extra personeelskosten als gevolg van onregelmatigheidsuren binnen de CAO te verrekenen. Voor evenementen op werkdagen en tijden die volgens de CAO niet in aanmerking komen voor een avondtoeslag, brengt Opdrachtnemer de avondtoeslagen in mindering op het te factureren bedrag aan Opdrachtgever. Voor evenementen die deels of volledig uitgevoerd worden door werknemers wiens personeelskosten onder de vaste aanneemsom vallen (zie Prijzenblad, bijlage 6a), brengt Opdrachtnemer de betreffende personeelskosten in mindering.
7.03	In verband met bestaande reserveringen levert Opdrachtnemer de eerste drie maanden van de Overeenkomst de opties van de banquetingmap uit bijlage 14 tegen dezelfde prijsstelling, voorwaarden en inhoud/producten.
7.04	Uiterlijk zes weken na aanvang van de overeenkomst levert Opdrachtnemer één concept banquetingmap aan met daarin een duidelijk onderscheid in banqueting voor de Vergaderservice en Evenementenservice. Opdrachtnemer houdt zich daarbij aan het gestelde in het Prijzenblad (bijlage 6a), welke als minimumassortimentseisen gelden. Aanpassingen gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst mogen alleen in samenspraak met, en na goedkeuring van, Opdrachtgever worden doorgevoerd, tegen gelijkblijvende maximale prijzen. Aanvullingen mogen in samenspraak met Opdrachtgever worden opgenomen in de banquetingmap. Opdrachtnemer verleent zijn volledige medewerking om de nieuwe banquetingmap de beoogde drie maanden na aanvang van de Overeenkomst in gebruik te kunnen nemen. De nieuwe banquetingmap wordt pas na goedkeuring van Opdrachtgever in gebruik genomen.
7.05	Voor Evenementen biedt Opdrachtnemer diners, arrangementen en dergelijke aan zoals omschreven in de banquetingmap. Voor maatwerkevenementen vraagt Opdrachtgever bij Opdrachtnemer een offerte op, waarop Opdrachtnemer binnen de voor die offerte afgesproken tijdslimiet een offerte stuurt.
7.06	In de banquetingmap die Opdrachtnemer aanbiedt zijn de servicelevels, de reserverings- en annuleringsprocedure, de productbeschrijving en de prijsstelling duidelijk opgenomen voor bestellers. De samenstelling van de banquetingmap wordt jaarlijks besproken voor aanvang van het nieuwe academisch jaar tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en kan pas na goedkeuring van Opdrachtgever worden doorgevoerd.
7.07	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bestellen, aansluiten, afkoppelen en afvoeren van koolzuurflessen en bierfusten in de barmeubels (panden 25 en 27). Opdrachtnemer bestelt deze artikelen rechtstreeks bij de leverancier en verstrekt een afschrift aan Opdrachtgever. Wanneer de bierfusten gewisseld worden, spoelt

	Opdrachtnemer tevens de leidingen.
7.08	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst bestaat de mogelijkheid dat Opdrachtgever consumpties direct door gasten wil laten afrekenen (dit is nog niet van toepassing bij aanvang van de Overeenkomst). De minimale producten en maximale prijzen die Opdrachtnemer aanbiedt en rekent zijn beschreven op het Prijzenblad (bijlage 6a). Opdrachtnemer neemt deze lijst in eerste instantie niet op in zijn banquetingmap, tenzij Opdrachtgever hierom verzoekt. Wijzigingen in assortiment zijn alleen in overleg met Opdrachtgever door te voeren.

8. Lunchservice

Van toepassing op **Perceel 2: NIAS**

8.01	Opdrachtnemer en diens uitgiftemedewerker voldoen aan alle eisen en beschrijvingen in paragraaf 1.8 van het Beschrijvend document.
8.02	Opdrachtnemer presenteert iedere werkdag een menu dat aan de eisen voldoet zoals genoemd in het Prijzenblad Perceel 2 NIAS (bijlage 6b), en de eisen genoemd in de overige aanbestedingsdocumenten inclusief Nota's van Inlichtingen. Door Opdrachtnemer opgestelde menu's dienen van een gelijkwaardige kwaliteit te zijn zoals het voorbeeld in het Prijzenblad, en voor dezelfde aangeboden prijs zoals ingevuld op het Prijzenblad. Het staat Opdrachtnemer vrij om naast het aangeboden ook extra assortiment aan te bieden. De kosten daarvan dienen altijd in binnen de opgegeven prijzen te vallen; Opdrachtgever accepteert geen bijkomende of andere kosten, en gebruikers van de lunchservice wordt nooit gevraagd te betalen voor de dienstverlening.
8.03	Wijzigingen in de samenstelling van de (onderdelen van de) voorbeeldlunch kunnen na overleg met Opdrachtgever doorgevoerd worden, waarbij de aangeboden prijs voor het te wijzigen product geldt voor het nieuw aangeboden product. Porties dienen dagelijks zoveel mogelijk van gelijke grootte te zijn.
8.04	Producten worden zoveel mogelijk vers bereid, en worden zo snel mogelijk na bereiding uitgeserveerd.
8.05	Opdrachtnemer houdt bij iedere lunch rekening met de opgegeven dieetwensen.
8.06	Voor zover mogelijk, koopt Opdrachtnemer ingrediënten en producten lokaal.
8.07	De prijzen van de lunches liggen na gunning van de Opdracht vast en kunnen enkel door indexatie worden aangepast, of in uitzonderlijke gevallen tijdelijk worden aangepast in overleg met en na akkoord van Opdrachtgever (zie Conceptovereenkomst bijlage 10b).
8.08	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat iedere opgegeven gebruiker van de lunchservice op de betreffende werkdag een voldoende portiegrootte krijgt en dat iedere gebruiker een vergelijkbaar grote portie ontvangt.
8.09	Waar geen prijsverschil bestaat tussen aangeboden producten, serveert Opdrachtnemer standaard het biologische en/of lokale alternatief.
8.10	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de door haar verkochte en/of bereide producten.
8.11	Opdrachtnemer bereidt alle lunches vanuit het uitgangspunt van een vegetarisch dieet.
8.12	Opdrachtnemer verplicht zich uitsluitend producten en grondstoffen van goede kwaliteit te gebruiken. Deze voldoen aan de geldende wet- en regelgeving in Nederland. Hieronder vallen onder meer de volgende eisen: • richtlijnen Voedselkeuze van het Voedingscentrum (Den Haag, 2011); • eisen en richtlijnen van de Venecia en de Hygiënecode voor de Contractcatering; • eisen vanuit de Nederlandse Hartstichting; • eisen en richtlijnen conform de Europese richtlijn HACCP; • eisen en richtlijnen volgend uit periodiek overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

8.13	Opdrachtnemer maakt zo veel mogelijk gebruik van het serviesgoed, bestek, glaswerk en dergelijke van Opdrachtgever.
8.14	Opdrachtgever verwacht dat de Opdrachtnemer zich inzet om de milieubelasting van haar dienstverlening zo veel mogelijk te beperken. Inzet van disposable materialen wordt tot een minimum beperkt en wanneer toegepast, zijn deze materialen zoveel mogelijk biologisch afbreekbaar. Indien het noodzakelijk is om producten apart te verpakken dient Opdrachtnemer gebruik te maken van verpakkingen met een lage milieubelasting in de levenscyclus zoals papier, karton, laminaat, en afbreekbaar plastic. De Opdrachtnemer beperkt actief het aantal autokilometers voor woon-werkverkeer en dienstreizen om de milieuaanslag hiervan zoveel mogelijk te reduceren. Opdrachtnemer maakt zo veel mogelijk gebruik van milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen.
8.15	Opdrachtnemer dient al het cateringafval naar de daartoe aangewezen ruimten in de aldaar ter beschikking gestelde afvalcontainers af te voeren.
8.16	Opdrachtnemer dient de volgende zaken kosteloos beschikbaar te stellen: peper en zout, tandenstokers, servetten en rietjes.
8.17	Opdrachtnemer scheidt de verschillende afvalstromen conform de gemaakte afspraken tussen Opdrachtgever en de afvalleverancier. Opdrachtnemer conformeert zijn manier van afval sorteren en scheiden steeds aan de instructies van Opdrachtgever, welke gedurende de looptijd van de Overeenkomst aan verandering onderhevig kunnen zijn.

9a. Schoonmaak en hygiëne

Van toepassing op **Perceel 1: Stafbureau**

9a.01	Opdrachtnemer zorgt voor optimale hygiëne, alsmede het schoonmaken van werkruimten en inventaris, conform de Arbo en CAO bepalingen. De hygiëncode voor Contractcaterers dient hierbij als uitgangspunt.
9a.02	Opdrachtnemer heeft in relatie tot de door Opdrachtgever gecontracteerde schoonmaakorganisatie een signaleringsverantwoordelijkheid. Wanneer de restauratieve ruimten en vergaderzalen een meer intensieve schoonmaakbeurt behoeven, meldt de Opdrachtnemer dit bij de contactpersoon van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volgende schoonmaakwerkzaamheden: • Schoonhouden van alle aan de Opdrachtnemer ter beschikking gestelde ruimten, middelen en toebehoren waaronder uitgiftegebied, keukens, banquetruimte, pantrymeubels, barmeubels, voorraadruimten en koel- en vriescellen; • Verzorgen van de afwas en de orde en netheid van de gehele afwas- en afwasvoorzieningen; • Verwijderen van vlekken op tafels en stoelen, losliggend vuil op vloeren in alle restauratieve ruimten, alsmede het ordelijk achterlaten gedurende de openstelling; • Het verwijderen van vlekken op tafels en stoelen en losliggend vuil op vloeren in vergader- en evenementenruimten na het opruimen van de koffie/thee/lunchvoorziening alsmede het ordelijk achterlaten van de ruimte; • Het tussentijds opruimen (na pauzes) van evenementenruimten, zoals het weghalen van serviesgoed, bakjes met nootjes etc. en het verwijderen van vlekken op tafels en stoelen en losliggend vuil op vloeren; • Het schoonmaken van storende incidenten en incidenten die (val)gevaarlijk kunnen zijn; • Afvoeren van afval naar de daartoe aangewezen afvalruimten. De schoonmaakwerkzaamheden vallen onder de vaste aanneemsom gegeven in het Prijzenblad (bijlage 6a).
9a.03	Het schoonmaakprogramma dient te zijn gekoppeld aan een schoonmaakrooster en een aftekenlijst, opdat inzichtelijk is dat de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden ook daadwerkelijk zijn uitgevoerd. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om door middel van een kwaliteitscontrole de schoonmaakwerkzaamheden volgens het programma, het rooster en de aftekenlijst te (laten) controleren. Indien blijkt dat de kwaliteit van de schoonmaak onvoldoende is, heeft Opdrachtgever het recht om de schoonmaak voor kosten van de Opdrachtnemer door een derde partij te laten uitvoeren.
9a.04	Aan het einde van evenementen wordt alles opgeruimd en schoon opgeleverd door Opdrachtnemer. Tafels en stoelen worden vlek-vrij en vloeren worden veeg-schoon opgeleverd.
9a.05	Dieptereiniging behoort tot de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever en wordt jaarlijks uitgevoerd. De Opdrachtnemer dient hierbij haar medewerking te verlenen met betrekking tot het in- en uitruimen. Aan de medewerking van Opdrachtnemer mogen geen kosten worden verbonden.
9a.06	Regelmatig laat Opdrachtnemer door een extern, onafhankelijk bureau een controle

	uitvoeren op hygiëne en op het voldoen aan de regelgeving omtrent Hygiëne van Levensmiddelen (HACCP) en de hygiënecode voor de Contractcatering. De frequentie is als volgt: De keuken, het uitgiftegebied, de banquetruimte, het barmeubel en de koel- en vriescel worden tweemaal per jaar gecontroleerd Opdrachtnemer rapporteert de verbeterpunten van de controleur zo spoedig mogelijk aan de contactpersoon van de Opdrachtgever en lost deze op. De rapportages dienen binnen vijf werkdagen naar de contactpersoon van de Opdrachtgever te worden verzonden. Indien noodzakelijk zorgt Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever voor een hercontrole.
9a.07	De ruimten die een sterke aantrekkingskracht op ongedierte uitoefenen (voornamelijk 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 medewerkers van Opdrachtnemer en inzichtelijk te zijn voor Opdrachtgever. Ongediertebestrijding behoort tot de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Indien ongedierte en/of tekenen van ongedierte zich voordoen in de ruimten van de restauratieve dienst, dan dient Opdrachtnemer contact op te nemen met Opdrachtgever.
9a.08	Opdrachtgever of een daartoe aangestelde derde zal regelmatig de kwaliteit van het cateringwerk controleren door middel van een kwaliteitscontrole aan de hand van de Checklist Keukenhygiëne Catering (zie bijlage 11) van de Landelijk Centrum Hygiëne en Veiligheid (LCHV). Bij deze controle wordt er gecontroleerd op basis van de voorschriften uit de hygiënecode voor contractcatering. Naast observaties en de controle van processen zal worden nagegaan of medewerkers over voldoende kennis en inzicht beschikken. Met deze kwaliteitscontroles wordt de kwaliteit gecontroleerd van de catering op basis van het actuele cateringbestek. Eventuele onvoldoende resultaten, geconstateerd tijdens kwaliteitscontroles, worden (structureel) door Opdrachtnemer opgelost. Als kwaliteitsnorm wordt gesteld dat de kwaliteit van de geleverde cateringwerkzaamheden als voldoende wordt beoordeeld indien minder fouten worden geconstateerd dan het totale aantal toegestane fouten van de betreffende hygiëneprocessen. Als blijkt dat er meer fouten zijn gemaakt dan per hygiëneproces is toegestaan, is er sprake van een onvoldoende resultaat. Indien blijkt dat het totaal van alle hygiëneprocessen ook samen een onvoldoende is, dan wordt er een sanctie opgelegd. Werkwijze van controle: - De controleur behandelt de onderdelen per onderwerp aan de hand van de checklist 'Checklist Keukenhygiëne Catering' en geeft per onderdeel de score Goed of Fout. - Fout indien wordt geconstateerd dat aan minimaal één van de eisen behorend bij het onderdeel niet wordt voldaan; - Anders Goed. - Per onderwerp wordt het aantal onderdelen bepaald. Daarnaast wordt het aantal Goed bepaald. De score voor een onderwerp is: (aantal goed) / (aantal onderdelen) * 100%. - Elk onderwerp heeft een weging. Opdrachtgever is vrij om de wegingsfactoren te wijzigen tijdens de contractperiode. - De eindscore is het gewogen gemiddelde op basis van de scores van de gecontroleerde onderwerpen. - Omdat inrichting een verantwoording is van Opdrachtgever heeft deze wegingsfactor nul. - Kwalificatie: - De controle wordt als onvoldoende gekwalificeerd indien op één van de onderwerpen (behalve inrichting) een score van minder dan 90% wordt behaald.

	b. De controle wordt als voldoende gekwalificeerd indien alle onderwerpen (behalve inrichting) een score van 90% of meer hebben behaald. 7. In het geval van een onvoldoende resultaat dient Opdrachtnemer binnen 7 dagen de werkzaamheden weer op orde te hebben. Hierna zal opnieuw een controle (hercontrole) plaatsvinden op kosten van de Opdrachtnemer. Alle hercontroles die voortvloeien uit onvoldoende resultaten komen voor rekening van de Opdrachtnemer. 8. Indien een hercontrole als onvoldoende wordt gekwalificeerd, dan is de Opdrachtgever gerechtigd een sanctie op te leggen. Hiertoe stuurt de Opdrachtgever een nota van 10% van de maandfactuur naar Opdrachtnemer. 9. Indien binnen een periode van zes maanden drie controles zijn gekwalificeerd als onvoldoende, dan zal dit worden aangemerkt als wanprestatie. Alle kosten die gemaakt worden om de situatie naar de oorspronkelijke stand (=nulsituatie) terug te brengen en voortvloeien uit de eerdergenoemde sancties zullen in mindering op de facturen van de Opdrachtnemer of in rekening worden gebracht bij de Opdrachtnemer. De bepaling van de nulsituatie en de inschatting van kosten vindt door een onafhankelijk derde plaats. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om in deze situatie het contract met onmiddellijke ingang te beëindigen.
9a.09	Om te bepalen of de apparatuur en werkbladen goed zijn schoongemaakt, zal de Opdrachtgever of een daartoe aangestelde derde regelmatig monsters afnemen en in een laboratorium onderzoeken op de aanwezigheid van kiemgetallen en enterobacteriaceae. De uitkomsten van deze controle dienen te voldoen aan de wettelijke bepalingen zoals is vastgelegd in de Hygiëncode voor de contractcatering, de Warenwet en voorschriften van de Voedsel en Waren Autoriteit. Bij het tweemaal binnen zes maanden niet voldoen aan genoemde bepalingen is Opdrachtgever gerechtigd het contract met onmiddellijke ingang op te zeggen door middel van een aangetekend schrijven aan Opdrachtnemer.

9b. Schoonmaak en hygiëne

Van toepassing op **Perceel 2: NIAS**

9b.01	Opdrachtnemer zorgt voor optimale hygiëne, alsmede het schoonmaken van gebruikte ruimten en inventaris, conform de Arbo en CAO bepalingen. De hygiëncode voor Contractcaterers dient hierbij als uitgangspunt.
9b.02	Opdrachtnemer heeft in relatie tot de door Opdrachtgever gecontracteerde schoonmaakorganisatie een signaleringsverantwoordelijkheid. Wanneer de restauratieve ruimten (zoals uitgiftekeuken, lunchroom) een meer intensieve schoonmaakbeurt behoeven, meldt de Opdrachtnemer dit bij de contactpersoon van de Opdrachtgever.
9b.03	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volgende schoonmaakwerkzaamheden: • Schoonhouden van alle aan de Opdrachtnemer ter beschikking gestelde ruimten, middelen en toebehoren waaronder uitgiftekeuken; • Verzorgen van de afwas en de orde en netheid van de gehele afzuig- en afwasvoorzieningen; • Verwijderen van vlekken op tafels en stoelen, losliggend vuil op vloeren in alle restauratieve ruimten, alsmede het ordelijk achterlaten; • Het verwijderen van vlekken op tafels en stoelen en losliggend vuil op vloeren in restauratieve ruimten; • Het tussentijds opruimen van restauratieve ruimten, zoals het weghalen van achtergebleven serviesgoed; • Het schoonmaken van storende incidenten en incidenten die (val)gevaarlijk kunnen zijn; • Afvoeren van afval naar de daartoe aangewezen afvalruimten.
9b.04	Procedures/voorschriften om de kans op aanwezigheid van ongedierte te minimaliseren dienen bekend te zijn bij medewerkers van Opdrachtnemer en inzichtelijk te zijn voor Opdrachtgever. Ongediertebestrijding behoort tot de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Indien ongedierte en/of tekenen van ongedierte zich voordoen in de ruimten van de restauratieve dienst, dan dient Opdrachtnemer contact op te nemen met Opdrachtgever.
9b.05	Om te bepalen of de apparatuur en werkbladen goed zijn schoongemaakt, zal de Opdrachtgever of een daartoe aangestelde derde regelmatig monsters afnemen en in een laboratorium onderzoeken op de aanwezigheid van kiemgetallen en enterobacteriaceae. De uitkomsten van deze controle dienen te voldoen aan de wettelijke bepalingen zoals is vastgelegd in de Hygiëncode voor de contractcatering, de Warenwet en voorschriften van de Voedsel en Waren Autoriteit. Bij het tweemaal binnen zes maanden niet voldoen aan genoemde bepalingen is Opdrachtgever gerechtigd het contract met onmiddellijke ingang op te zeggen door middel van een aangetekend schrijven aan Opdrachtnemer.

10a. Gebouw en inrichting

Van toepassing op **Perceel 1: Stafbureau**

10a.01	Opdrachtnemer heeft geen alleenrecht van gebruik van de keuken. In overleg kan door Opdrachtgever of een derde gebruik worden gemaakt van de keuken.
10a.02	Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor de kantoormiddelen/benodigdheden ten behoeve van de bedrijfsvoering.
10a.03	De software die door de Opdrachtnemer benodigd is voor het voeren van de eigen administratie dient voor uitvoering te worden afgestemd met Opdrachtgever. Het is niet toegestaan om, zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, eigen apparatuur aan te sluiten op het netwerk van Opdrachtgever en om de pc voor andere doeleinden te gebruiken.
10a.04	Wanneer er gedurende de looptijd van het contract inventaris stuk gaat of aan vervanging toe is, meldt Opdrachtnemer dit aan Opdrachtgever.
10a.05	Indien Opdrachtnemer ten behoeve van commerciële activiteiten voor eigen rekening en risico apparatuur wil aanschaffen en installeren dient hiervoor toestemming van Opdrachtgever te worden verkregen.
10a.06	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle apparatuur voor het voeren van een adequate registratie en administratie, inclusief kassasystemen. De keuze voor het kassasysteem alsook het aantal kassa's en de kosten hiervan vallen onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.
10a.07	De Opdrachtnemer beheert de werkruimten en inventaris zoals dit een goed huisvader betaamt en meldt eventuele bijzonderheden en defecten bij de Facilitaire Dienst. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor uitzetten/inschakelen van apparatuur in de ruimten welke onder beheer Opdrachtnemer vallen.
10a.08	Opdrachtgever wenst het aantal leveranciers, alsmede het aantal aflevermomenten zoveel mogelijk te beperken. Opdrachtnemer meldt leveranciers aan bij opdrachtgevers volgens de geldende leveranciersrichtlijnen.
10a.09	In publieksruimten en het bedrijfsrestaurant mogen geen opslagmiddelen, zoals kratten, rolcontainers en dergelijke worden geplaatst.

10b. Gebouw en inrichting

Van toepassing op **Perceel 2: NIAS**

10b.01	Opdrachtnemer heeft geen alleenrecht van gebruik van de restauratieve ruimten (uitgiftekeuken, lunchroom).
10b.02	Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor de kantoormiddelen/benodigdheden ten behoeve van de bedrijfsvoering.
10b.03	Bij contractbeëindiging wordt de inventaris opgeleverd aan de hand van een inventarislijst die bij aanvang van de overeenkomst wordt samengesteld. Wanneer er gedurende de looptijd van het contract inventaris ontbreekt, stuk gaat of aan vervanging toe is, meldt Opdrachtnemer dit aan Opdrachtgever.
10b.04	Indien Opdrachtnemer voor eigen rekening en risico apparatuur wil aanschaffen en installeren dient hiervoor toestemming van Opdrachtgever te worden verkregen.
10b.05	Opdrachtnemer beheert de ruimten en inventaris zoals dit een goed huisvader betaamt en meldt eventuele bijzonderheden en defecten bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor uitschakelen/inschakelen van apparatuur welke Opdrachtnemer gebruikt op locatie van Opdrachtgever.
10b.06	Opdrachtnemer plaatst geen opslagmiddelen, zoals kratten, rolcontainers en dergelijke, op locatie van Opdrachtgever. Indien dit volgens Opdrachtnemer de dienstverlening ten goede komt treedt Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever, welke de voorstellen altijd moet goedkeuren alvorens Opdrachtnemer veranderingen in dit kader doorvoert.

11a. Administratie

Van toepassing op **Perceel 1: Stafbureau**

11a.01	Opdrachtgever besteedt het voeren van het bedrijfsrestaurant uit aan Opdrachtnemer, voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever geeft een vergoeding voor personeelskosten, vaste kosten en management fee in de vorm van een vaste aanneemsom. Op het Prijzenblad Perceel 1 Stafbureau (bijlage 6a) staat welke kosten onderdeel uitmaken van de vaste aanneemsom. Opdrachtnemer verrekent gegenereerde (kassa)opbrengsten aan Opdrachtgever. De daarmee gemoeide variabele inkoopkosten van ingrediënten/producten uit het (basis)assortiment van het bedrijfsrestaurant brengt Opdrachtnemer in rekening bij Opdrachtgever.
11a.02	Opdrachtnemer belast al zijn personeelskosten met 0% btw door aan Opdrachtgever. Voor alle andere mogelijke kostenposten rekent Opdrachtnemer de gebruikelijke 9% (o.a. voedingsmiddelen/ingrediënten) en 21% (o.a. alcoholische dranken) btw-tarieven.
11a.03	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voeren van een gedegen administratie van de eigen werkzaamheden alsmede financiële administratie en heeft hiertoe haar eigen systemen ingericht.
11a.04	Facturen worden digitaal in PDF format gestuurd naar facturen.financien@knaw.nl . Opdrachtgever betaalt facturen binnen 30 dagen na facturering en goedkeuring van Opdrachtgever.
11a.05	Factuur A: Vaste Aanneemsom Opdrachtnemer stuurt maandelijks een factuur ten bedrage van 1/12^e deel van de vaste aanneemsom minus de omzet van de voorgaande maand, en houdt daarbij rekening met het gestelde in eis 11a.01. In formule: 1/12^e deel aanneemsom – (omzet restaurant voorafgaande maand – restaurant inkoopkosten voorafgaande maand) De ingediende factuur bestaat uit minimaal de volgende elementen: • Factuurnummer; • Verplichtingensnummer (indien voorhanden); • Factuurdatum; • Datum waarover gefactureerd wordt; • Vaste aanneemsom, uitgesplitst naar de kosten zoals aangegeven in het Prijzenblad, in euro's excl. btw en met vermelding van het bijbehorende btw-percentage: ○ Vaste personeelskosten; ○ Vaste kosten; ○ Managementfee. • Bedrijfsrestaurantomzet in euro's excl. btw, en het btw-bedrag in euro's; • Restaurant inkoopkosten in euro's excl. btw, en het btw-bedrag in euro's; • Totaal te voldoen bedrag, zowel excl. als incl. btw; • Kamer van Koophandel nummer van Opdrachtnemer; • Bankrekeningnummer van Opdrachtnemer; • BTW-nummer van Opdrachtnemer. De facturering mag maximaal 1 maand achterlopen op de te factureren maand, d.w.z. dat een factuur met factuurdatum juni enkel mag gaan over de facturering van kosten uit mei óf april van datzelfde jaar. Facturering gaat per maand, er mogen niet kosten uit meerdere maanden op één factuur staan. Facturen van Opdrachtnemer waarin kosten worden gefactureerd van vóór de maximale termijn, worden in beginsel niet betaald

	door Opdrachtgever.
11a.06	Factuur B: Vergader- en Evenementenservice De factuur m.b.t. Vergaderservice (enkel de variabele kosten genoemd op het Prijzenblad, bijlage 6a, en niet de kosten die verwerkt zitten in factuur A: Vaste Aanneemsom) en Evenementenservice wordt voor het einde van de volgende maand ingediend. De factuur dient als volgt gespecificeerd te zijn: - Per afname: - o Uitvoeringsdatum - o Naam besteller - o Kostenplaats - o Omschrijving van het evenement/vergaderservice (m.n. voor doorbelaste evenementen aan externen/derden vanuit congresbureau) - o Omschrijving en kosten van items uit de banquetingmap (evenementenservice / vergaderservice) - o Het totaalbedrag excl. btw - Voorblad: totale kosten excl. en incl. btw per kostenplaats. De specificatie dient zowel in de factuur vermeld te worden als in een Excelbestand aangeleverd te worden. De facturering mag maximaal 1 maand achterlopen op de te factureren maand, d.w.z. dat een factuur met factuurdatum juni enkel mag gaan over de facturering van kosten uit mei óf april van datzelfde jaar. Facturering gaat per maand, er mogen niet kosten uit meerdere maanden op één factuur staan. Facturen van Opdrachtnemer waarin kosten worden gefactureerd van vóór de maximale termijn, worden in beginsel niet betaald door Opdrachtgever.
11a.07	Opdrachtnemer is bereid in samenwerking met Opdrachtgever de mogelijkheid te onderzoeken koppelingen te maken tussen verschillende systemen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer, waaronder (kassa)systemen, automatische facturering, FMIS (TOPdesk).
11a.08	Opdrachtnemer stelt zich flexibel op en verleent zijn medewerking wanneer gevraagde informatie omtrent administratie op detailniveau verandert. Opdrachtgever betreft waar mogelijk Opdrachtnemer zoveel mogelijk bij (voorgenomen) veranderingen, en zoekt hierin de samenwerking.

11b. Administratie

Van toepassing op **Perceel 2: NIAS**

11b.01	Opdrachtnemer brengt enkel de geoffreerde prijzen per lunch per persoon in rekening bij Opdrachtgever. Opdrachtgever accepteert geen andere of bijkomende kosten.
11b.02	Opdrachtnemer belast al zijn personeelskosten met 0% btw door aan Opdrachtgever. Voor alle andere mogelijke kostenposten rekent Opdrachtnemer de gebruikelijke 9% (o.a. voedingsmiddelen/ingrediënten) en 21% (o.a. alcoholische dranken) btw-tarieven.
11b.03	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voeren van een gedegen administratie van de eigen werkzaamheden alsmede financiële administratie en heeft hiertoe haar eigen systemen ingericht.
11b.04	Opdrachtnemer stuurt facturen digitaal in PDF format naar het emailadres dat Opdrachtgever bij aanvang van de Overeenkomst opgeeft. Indien Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst een ander e-mailadres aan Opdrachtnemer doorgeeft, dan stuurt Opdrachtnemer de facturen naar het nieuw doorgegeven e-mailadres. Opdrachtgever betaalt facturen binnen 30 dagen na facturering en goedkeuring van Opdrachtgever.
11b.05	Opdrachtnemer stuurt maandelijks een factuur aan Opdrachtgever voor de door Opdrachtgever afgenomen lunches. De ingediende factuur bestaat uit minimaal de volgende elementen: • Factuurnummer; • Verplichtingensnummer (indien voorhanden); • Factuurdatum; • Periode waarover gefactureerd wordt; • Aantal afgenomen lunches; • Omzet afgenomen lunches in euro's excl. btw en het btw-bedrag in euro's; • Totaal te voldoen bedrag, zowel excl. als incl. btw; • Kamer van Koophandel nummer van Opdrachtnemer; • Bankrekeningnummer van Opdrachtnemer; • BTW-nummer van Opdrachtnemer. De facturering mag maximaal 1 maand achterlopen op de te factureren maand, d.w.z. dat een factuur met factuurdatum juni enkel mag gaan over de facturering van kosten uit mei óf april van datzelfde jaar. Facturering gaat per maand, er mogen niet kosten uit meerdere maanden op één factuur staan. Facturen van Opdrachtnemer waarin kosten worden gefactureerd van vóór de maximale termijn, worden in beginsel niet betaald door Opdrachtgever.
11b.06	Opdrachtnemer stelt zich flexibel op en verleent zijn medewerking wanneer gevraagde informatie omtrent administratie op detailniveau verandert. Opdrachtgever betreft waar mogelijk Opdrachtnemer zoveel mogelijk bij (voorgenomen) veranderingen, en zoekt hierin de samenwerking.