

# **BIJLAGE C.1**

## **Programma van Eisen**

### **Europese openbare aanbesteding**

**Hospitality-dienstverlening ten behoeve van de informatiebalie van  
Hoog Catharijne**

**Hoog Catharijne Mall of the Netherlands B.V.**

**Kenmerk: 287552** (publicatienummer Tendered)

**Datum: 27 november 2020**

| Nummer | Onderdeel 1: Dienstverlening algemeen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1    | Opdrachtnemer is in staat en bereid om de diensten te leveren zoals vermeld in de Aanbestedingsstukken, waaronder in ieder geval (paragraaf 1.3 van) de Aanbestedingsleidraad en het Programma van Eisen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 1.2    | Opdrachtnemer is zelfstandig in het (laten) uitvoeren van de taken door de SPC en de hospitality hosts conform de Overeenkomst. Hij laat de taken conform de Overeenkomst uitvoeren, echter zonder toezicht of leiding van Opdrachtgever. Opdrachtgever kan – binnen de kaders van de Overeenkomst - wel aanwijzingen en instructies geven met het oog op het resultaat van de Opdracht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 1.3    | Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de dienstverlening aan de Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 1.4    | Opdrachtgever verklaart zich er nadrukkelijk mee akkoord dat Opdrachtnemer, althans de SPC en de hospitality hosts, ook ten behoeve van andere opdrachtgevers werkzaamheden verrichten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 1.5    | Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat door hem ingeschakelde derde(n) in het bezit zijn van de vereiste documenten en vergunningen en in het bijzonder, maar niet uitsluitend, de vereiste tewerkstellingsvergunningen op grond van de Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV). Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor alle boetes, schade en andere gevolgen als gevolg van schending door Opdrachtnemer van het in dit artikelid bepaalde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 1.6    | Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever van eventuele aanspraken van door Opdrachtnemer ingeschakelde derde(n) jegens Opdrachtgever – waaronder ook aanspraken van de SPC en/of hospitality hosts -, welke verband houden met of voortvloeien uit de door of namens Opdrachtnemer uit te voeren Opdracht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 1.7    | Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de hospitality hosts uniform, professioneel en conform hun functie herkenbaar gekleed zijn.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 1.8    | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de materialen en/of (digitale) middelen, die Opdrachtgever beschikbaar stelt bij de informatiebalie. Schade als gevolg van onzorgvuldig handelen door personeel van/namens Opdrachtnemer wordt op Opdrachtnemer verhaald. Opdrachtnemer heeft de plicht om schade die is veroorzaakt door/vanwege personeel van/namens Opdrachtnemer per eerste gelegenheid te melden aan de Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|        | <i>Verplichtingen Opdrachtgever t.z.v. het faciliteren van de dienstverlening</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 1.9    | <p>Opdrachtgever voorziet in de fysieke informatiebalie (inclusief spatschermen), alsmede in de uitrusting ervan, die op dit moment is als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aansluitpunten voor data en elektra</li> <li>• digitaal scherm met daarop informatie</li> <li>• EHBO-doos, desinfectiemiddel</li> <li>• informatiemateriaal, plattegronden</li> <li>• kidsbands (bandjes waarop ouders hun telefoonnummer kunnen noteren)</li> <li>• kinderwagen, rolstoel</li> <li>• paraplu's</li> <li>• pinapparaat</li> <li>• touw, plakband, veger en blik</li> <li>• automaat voor de uitgifte van gift-cards (vanaf april 2021)</li> </ul> <p>De uitrusting van de informatiebalie kan wijzigen al naar gelang de behoeften van Opdrachtgever en rekening houdende met de belangen van de winkeliers en huurders in Hoog Catharijne en/of maatschappelijke omstandigheden.</p> |

| Nummer                     | Onderdeel 2: Bezetting van de informatiebalie in Hoog Catharijne                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |               |         |               |          |               |           |               |         |               |          |               |        |               |               |            |          |            |          |               |                 |        |               |                |        |               |                        |          |          |                        |          |               |                |        |               |                            |        |          |                            |        |               |                  |             |               |            |             |               |                         |             |          |                         |             |               |                |             |               |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|---------|---------------|----------|---------------|-----------|---------------|---------|---------------|----------|---------------|--------|---------------|---------------|------------|----------|------------|----------|---------------|-----------------|--------|---------------|----------------|--------|---------------|------------------------|----------|----------|------------------------|----------|---------------|----------------|--------|---------------|----------------------------|--------|----------|----------------------------|--------|---------------|------------------|-------------|---------------|------------|-------------|---------------|-------------------------|-------------|----------|-------------------------|-------------|---------------|----------------|-------------|---------------|
| 2.1                        | Opdrachtnemer draagt zorg voor bezetting van de informatiebalie door hospitality hosts conform de in het Programma van Eisen beschreven bezettingsgraad, gedurende de openingstijden van de winkels in Hoog Catharijne, zoals bepaald in eis 2.3 en zoals in voorkomend geval conform eis 2.2.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |               |               |         |               |          |               |           |               |         |               |          |               |        |               |               |            |          |            |          |               |                 |        |               |                |        |               |                        |          |          |                        |          |               |                |        |               |                            |        |          |                            |        |               |                  |             |               |            |             |               |                         |             |          |                         |             |               |                |             |               |
|                            | <i>Openingstijden</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |               |               |         |               |          |               |           |               |         |               |          |               |        |               |               |            |          |            |          |               |                 |        |               |                |        |               |                        |          |          |                        |          |               |                |        |               |                            |        |          |                            |        |               |                  |             |               |            |             |               |                         |             |          |                         |             |               |                |             |               |
| 2.2                        | Opdrachtgever communiceert de openingstijden van de winkels in Hoog Catharijne bij aanvang van de uitvoering van de Opdracht schriftelijk aan Opdrachtgever. Indien zich gedurende de Overeenkomst wijzigingen voordoen in de betreffende winkelopeningstijden dan communiceert Opdrachtgever die uiterlijk twee maanden voorafgaand aan de ingangsdatum van de wijzigingen schriftelijk aan Opdrachtnemer. In bijzondere omstandigheden, zoals in geval van een pandemie, kan Opdrachtgever een kortere termijn aanhouden dan twee maanden. De communicatie van de winkeltijden heeft in beginsel betrekking op één kalenderjaar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               |               |         |               |          |               |           |               |         |               |          |               |        |               |               |            |          |            |          |               |                 |        |               |                |        |               |                        |          |          |                        |          |               |                |        |               |                            |        |          |                            |        |               |                  |             |               |            |             |               |                         |             |          |                         |             |               |                |             |               |
| 2.3                        | <p>De openingstijden van de winkels in Hoog Catharijne als volgt.</p> <p><b>Reguliere openingstijden:</b></p> <table><tr><td>Maandag</td><td>12:00 – 20:00</td></tr><tr><td>Dinsdag</td><td>10:00 – 20:00</td></tr><tr><td>Woensdag</td><td>10:00 – 20:00</td></tr><tr><td>Donderdag</td><td>10:00 – 20:00</td></tr><tr><td>Vrijdag</td><td>10:00 – 20:00</td></tr><tr><td>Zaterdag</td><td>10:00 – 20:00</td></tr><tr><td>Zondag</td><td>12:00 – 18:00</td></tr></table> <p><b>Speciale openingstijden in 2021<sup>1</sup>:</b></p> <table><tr><td>Nieuwjaarsdag</td><td>01 januari</td><td>Gesloten</td></tr><tr><td>Koningsdag</td><td>27 april</td><td>10:00 - 18:00</td></tr><tr><td>Dodenherdenking</td><td>04 mei</td><td>10:00 - 19:00</td></tr><tr><td>Bevrijdingsdag</td><td>05 mei</td><td>10:00 - 18:00</td></tr><tr><td>1<sup>e</sup> paasdag</td><td>04 april</td><td>Gesloten</td></tr><tr><td>2<sup>e</sup> paasdag</td><td>05 april</td><td>12:00 - 18:00</td></tr><tr><td>Hemelvaartsdag</td><td>13 mei</td><td>12:00 - 18:00</td></tr><tr><td>1<sup>e</sup> pinksterdag</td><td>23 mei</td><td>Gesloten</td></tr><tr><td>2<sup>e</sup> pinksterdag</td><td>24 mei</td><td>12:00 - 18:00</td></tr><tr><td>Sinterklaasavond</td><td>05 december</td><td>12:00 - 18:00</td></tr><tr><td>Kerstavond</td><td>24 december</td><td>10:00 - 18:00</td></tr><tr><td>1<sup>e</sup> kerstdag</td><td>25 december</td><td>Gesloten</td></tr><tr><td>2<sup>e</sup> kerstdag</td><td>26 december</td><td>12:00 - 18:00</td></tr><tr><td>Oudejaarsavond</td><td>31 december</td><td>10:00 - 18:00</td></tr></table> | Maandag       | 12:00 – 20:00 | Dinsdag | 10:00 – 20:00 | Woensdag | 10:00 – 20:00 | Donderdag | 10:00 – 20:00 | Vrijdag | 10:00 – 20:00 | Zaterdag | 10:00 – 20:00 | Zondag | 12:00 – 18:00 | Nieuwjaarsdag | 01 januari | Gesloten | Koningsdag | 27 april | 10:00 - 18:00 | Dodenherdenking | 04 mei | 10:00 - 19:00 | Bevrijdingsdag | 05 mei | 10:00 - 18:00 | 1 <sup>e</sup> paasdag | 04 april | Gesloten | 2 <sup>e</sup> paasdag | 05 april | 12:00 - 18:00 | Hemelvaartsdag | 13 mei | 12:00 - 18:00 | 1 <sup>e</sup> pinksterdag | 23 mei | Gesloten | 2 <sup>e</sup> pinksterdag | 24 mei | 12:00 - 18:00 | Sinterklaasavond | 05 december | 12:00 - 18:00 | Kerstavond | 24 december | 10:00 - 18:00 | 1 <sup>e</sup> kerstdag | 25 december | Gesloten | 2 <sup>e</sup> kerstdag | 26 december | 12:00 - 18:00 | Oudejaarsavond | 31 december | 10:00 - 18:00 |
| Maandag                    | 12:00 – 20:00                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |               |               |         |               |          |               |           |               |         |               |          |               |        |               |               |            |          |            |          |               |                 |        |               |                |        |               |                        |          |          |                        |          |               |                |        |               |                            |        |          |                            |        |               |                  |             |               |            |             |               |                         |             |          |                         |             |               |                |             |               |
| Dinsdag                    | 10:00 – 20:00                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |               |               |         |               |          |               |           |               |         |               |          |               |        |               |               |            |          |            |          |               |                 |        |               |                |        |               |                        |          |          |                        |          |               |                |        |               |                            |        |          |                            |        |               |                  |             |               |            |             |               |                         |             |          |                         |             |               |                |             |               |
| Woensdag                   | 10:00 – 20:00                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |               |               |         |               |          |               |           |               |         |               |          |               |        |               |               |            |          |            |          |               |                 |        |               |                |        |               |                        |          |          |                        |          |               |                |        |               |                            |        |          |                            |        |               |                  |             |               |            |             |               |                         |             |          |                         |             |               |                |             |               |
| Donderdag                  | 10:00 – 20:00                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |               |               |         |               |          |               |           |               |         |               |          |               |        |               |               |            |          |            |          |               |                 |        |               |                |        |               |                        |          |          |                        |          |               |                |        |               |                            |        |          |                            |        |               |                  |             |               |            |             |               |                         |             |          |                         |             |               |                |             |               |
| Vrijdag                    | 10:00 – 20:00                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |               |               |         |               |          |               |           |               |         |               |          |               |        |               |               |            |          |            |          |               |                 |        |               |                |        |               |                        |          |          |                        |          |               |                |        |               |                            |        |          |                            |        |               |                  |             |               |            |             |               |                         |             |          |                         |             |               |                |             |               |
| Zaterdag                   | 10:00 – 20:00                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |               |               |         |               |          |               |           |               |         |               |          |               |        |               |               |            |          |            |          |               |                 |        |               |                |        |               |                        |          |          |                        |          |               |                |        |               |                            |        |          |                            |        |               |                  |             |               |            |             |               |                         |             |          |                         |             |               |                |             |               |
| Zondag                     | 12:00 – 18:00                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |               |               |         |               |          |               |           |               |         |               |          |               |        |               |               |            |          |            |          |               |                 |        |               |                |        |               |                        |          |          |                        |          |               |                |        |               |                            |        |          |                            |        |               |                  |             |               |            |             |               |                         |             |          |                         |             |               |                |             |               |
| Nieuwjaarsdag              | 01 januari                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Gesloten      |               |         |               |          |               |           |               |         |               |          |               |        |               |               |            |          |            |          |               |                 |        |               |                |        |               |                        |          |          |                        |          |               |                |        |               |                            |        |          |                            |        |               |                  |             |               |            |             |               |                         |             |          |                         |             |               |                |             |               |
| Koningsdag                 | 27 april                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 10:00 - 18:00 |               |         |               |          |               |           |               |         |               |          |               |        |               |               |            |          |            |          |               |                 |        |               |                |        |               |                        |          |          |                        |          |               |                |        |               |                            |        |          |                            |        |               |                  |             |               |            |             |               |                         |             |          |                         |             |               |                |             |               |
| Dodenherdenking            | 04 mei                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 10:00 - 19:00 |               |         |               |          |               |           |               |         |               |          |               |        |               |               |            |          |            |          |               |                 |        |               |                |        |               |                        |          |          |                        |          |               |                |        |               |                            |        |          |                            |        |               |                  |             |               |            |             |               |                         |             |          |                         |             |               |                |             |               |
| Bevrijdingsdag             | 05 mei                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 10:00 - 18:00 |               |         |               |          |               |           |               |         |               |          |               |        |               |               |            |          |            |          |               |                 |        |               |                |        |               |                        |          |          |                        |          |               |                |        |               |                            |        |          |                            |        |               |                  |             |               |            |             |               |                         |             |          |                         |             |               |                |             |               |
| 1 <sup>e</sup> paasdag     | 04 april                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Gesloten      |               |         |               |          |               |           |               |         |               |          |               |        |               |               |            |          |            |          |               |                 |        |               |                |        |               |                        |          |          |                        |          |               |                |        |               |                            |        |          |                            |        |               |                  |             |               |            |             |               |                         |             |          |                         |             |               |                |             |               |
| 2 <sup>e</sup> paasdag     | 05 april                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 12:00 - 18:00 |               |         |               |          |               |           |               |         |               |          |               |        |               |               |            |          |            |          |               |                 |        |               |                |        |               |                        |          |          |                        |          |               |                |        |               |                            |        |          |                            |        |               |                  |             |               |            |             |               |                         |             |          |                         |             |               |                |             |               |
| Hemelvaartsdag             | 13 mei                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 12:00 - 18:00 |               |         |               |          |               |           |               |         |               |          |               |        |               |               |            |          |            |          |               |                 |        |               |                |        |               |                        |          |          |                        |          |               |                |        |               |                            |        |          |                            |        |               |                  |             |               |            |             |               |                         |             |          |                         |             |               |                |             |               |
| 1 <sup>e</sup> pinksterdag | 23 mei                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Gesloten      |               |         |               |          |               |           |               |         |               |          |               |        |               |               |            |          |            |          |               |                 |        |               |                |        |               |                        |          |          |                        |          |               |                |        |               |                            |        |          |                            |        |               |                  |             |               |            |             |               |                         |             |          |                         |             |               |                |             |               |
| 2 <sup>e</sup> pinksterdag | 24 mei                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 12:00 - 18:00 |               |         |               |          |               |           |               |         |               |          |               |        |               |               |            |          |            |          |               |                 |        |               |                |        |               |                        |          |          |                        |          |               |                |        |               |                            |        |          |                            |        |               |                  |             |               |            |             |               |                         |             |          |                         |             |               |                |             |               |
| Sinterklaasavond           | 05 december                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 12:00 - 18:00 |               |         |               |          |               |           |               |         |               |          |               |        |               |               |            |          |            |          |               |                 |        |               |                |        |               |                        |          |          |                        |          |               |                |        |               |                            |        |          |                            |        |               |                  |             |               |            |             |               |                         |             |          |                         |             |               |                |             |               |
| Kerstavond                 | 24 december                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 10:00 - 18:00 |               |         |               |          |               |           |               |         |               |          |               |        |               |               |            |          |            |          |               |                 |        |               |                |        |               |                        |          |          |                        |          |               |                |        |               |                            |        |          |                            |        |               |                  |             |               |            |             |               |                         |             |          |                         |             |               |                |             |               |
| 1 <sup>e</sup> kerstdag    | 25 december                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Gesloten      |               |         |               |          |               |           |               |         |               |          |               |        |               |               |            |          |            |          |               |                 |        |               |                |        |               |                        |          |          |                        |          |               |                |        |               |                            |        |          |                            |        |               |                  |             |               |            |             |               |                         |             |          |                         |             |               |                |             |               |
| 2 <sup>e</sup> kerstdag    | 26 december                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 12:00 - 18:00 |               |         |               |          |               |           |               |         |               |          |               |        |               |               |            |          |            |          |               |                 |        |               |                |        |               |                        |          |          |                        |          |               |                |        |               |                            |        |          |                            |        |               |                  |             |               |            |             |               |                         |             |          |                         |             |               |                |             |               |
| Oudejaarsavond             | 31 december                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 10:00 - 18:00 |               |         |               |          |               |           |               |         |               |          |               |        |               |               |            |          |            |          |               |                 |        |               |                |        |               |                        |          |          |                        |          |               |                |        |               |                            |        |          |                            |        |               |                  |             |               |            |             |               |                         |             |          |                         |             |               |                |             |               |
|                            | <i>Bezettingsgraad</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               |               |         |               |          |               |           |               |         |               |          |               |        |               |               |            |          |            |          |               |                 |        |               |                |        |               |                        |          |          |                        |          |               |                |        |               |                            |        |          |                            |        |               |                  |             |               |            |             |               |                         |             |          |                         |             |               |                |             |               |
| 2.4                        | Opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat op alle dagen van de week ten minste één hospitality host de informatiebalie op Hoog Catharijne bemenst, met uitzondering van de piekdagen/-momenten. Zie ter zake van piekdagen/-momenten eis 2.5 en 2.6 van het Programma van Eisen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               |               |         |               |          |               |           |               |         |               |          |               |        |               |               |            |          |            |          |               |                 |        |               |                |        |               |                        |          |          |                        |          |               |                |        |               |                            |        |          |                            |        |               |                  |             |               |            |             |               |                         |             |          |                         |             |               |                |             |               |
| 2.5                        | In overleg met Opdrachtgever draagt Opdrachtnemer zorg voor voldoende bezetting van de informatiebalie op Hoog Catharijne op piekdagen/-momenten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |               |               |         |               |          |               |           |               |         |               |          |               |        |               |               |            |          |            |          |               |                 |        |               |                |        |               |                        |          |          |                        |          |               |                |        |               |                            |        |          |                            |        |               |                  |             |               |            |             |               |                         |             |          |                         |             |               |                |             |               |

<sup>1</sup> Op de genoemde dagen gelden (in beginsel) jaarlijks speciale openingstijden. De basisregel is dat de openingstijden tijdens officiële feestdagen gelijk is aan die van de zondagen. Ook is er een aantal dagen waarop de winkels eerder sluiten, bijvoorbeeld op Dodenherdenking. Jaarlijks voorafgaand aan het kalenderjaar worden door Opdrachtgever de speciale openingstijden vastgesteld en doorgegeven aan de SPC.

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.6 | <p>Opdrachtgever merkt vooralsnog als piekdagen/-momenten aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• alle zaterdagen, behoudens de zaterdagen die Opdrachtgever aanmerkt als dagen waarvoor speciale openingstijden (zie eis 2.3) gelden, tussen 12:00 en 17:00</li> <li>• 2e pinksterdag, tussen 12:00 - 17:00</li> <li>• Black Friday, tussen 10:00 - 17:00</li> <li>• Sinterklaasavond, tussen 12:00 - 17:00</li> <li>• Kerstavond, tussen 10:00 - 17:00</li> <li>• 2e kerstdag, tussen 12:00 - 17:00</li> </ul> |
| 2.7 | <p>Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de Overeenkomst de dagen met speciale openingstijden (eis 2.3) en piekdagen/-momenten (eis 2.6) te schrappen en/of (ook) andere dagen met speciale openingstijden en/of piekdagen/-momenten aan te wijzen. In voorkomend geval communiceert Opdrachtgever de wijziging uiterlijk een maand voordat de wijziging van kracht wordt schriftelijk aan Opdrachtnemer. Zie in dit kader ook eis 8.3.</p>                                                               |

| Nummer | Onderdeel 3: Contact en informatievoorziening                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.1    | <p>Opdrachtnemer voorziet in een 'single point of contact' ("de SPC") jegens (de contactpersoon van) Opdrachtgever ten behoeve van de onbelemmerde en vlekkeloze voortgang van de uitvoering van de dienstverlening door de hospitality hosts.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3.2    | <p>De SPC is vanaf de ingangsdatum van de Overeenkomst gedurende de openingstijden van de winkels in Hoog Catharijne telefonisch en per e-mail bereikbaar en beschikbaar. Daarnaast is de SPC in de twee uur voorafgaand aan en aansluitend op genoemde openingstijden telefonisch bereikbaar en beschikbaar voor eventuele noodzakelijke informatie-uitwisseling betreffende de dienstverlening door de hospitality hosts.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3.3    | <p>Opdrachtgever verlangt van Opdrachtgever niet dat de SPC werkzaamheden in verband met de Overeenkomst verricht buiten de openingstijden van de winkels van Hoog Catharijne. De bepaling in de voorgaande zin lijdt uitzondering, indien zich taken voordoen binnen de bereikbaarheids-/beschikbaarheidstijden die buiten de openingstijden van de winkels vallen (zoals genoemd in eis 3.2), die redelijkerwijs niet kunnen wachten tot de openingstijden; die taken dient de SPC uit te voeren. Dergelijke taken kunnen bijvoorbeeld betreffen het aanpassen van het rooster in geval van ziekmelding van een hospitality host.</p>                                                                                        |
| 3.4    | <p>De SPC dient te allen tijde te functioneren als één en dezelfde persoon – ook indien de functie van de SPC in de praktijk (wellicht) door meerdere personen wordt vervuld. In dat kader verlangt Opdrachtgever van Opdrachtnemer dat contacten met de SPC altijd verlopen via dezelfde contactgegevens (telefoonnummer, e-mailadres) en dat de SPC feilloos op de hoogte is van de stand/gang van zaken ter zake van de Overeenkomst.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 3.5    | <p>De SPC is de schakel tussen Opdrachtgever en hospitality hosts.</p> <p>In dat kader draagt de SPC zorg voor adequate <b>communicatie met de Opdrachtgever en met de hospitality hosts</b>. De SPC informeert de Opdrachtgever in ieder geval over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aandachtspunten vanuit het werkveld die voor Opdrachtgever relevant zijn (zoals klachten en ideeën om de dienstverlening te verbeteren);</li> <li>• specifieke voorvallen waarvan de rapportage niet kan wachten tot de wekelijkse schriftelijke rapportage (zie eis 3.6);</li> <li>• alle andere onderwerpen waarvan de SPC oordeelt dat de Opdrachtgever daarvan onverwijld op de hoogte moet worden gebracht.</li> </ul> |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <p>De SPC informeert de hospitality hosts in ieder geval over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de uitvoering van de eisen en wensen van Opdrachtgever;</li> <li>• aandachtspunten die de Opdrachtgever heeft gegeven naar aanleiding van een specifiek voorval of gebeurtenis.</li> </ul> <p>Vragen/klachten die direct opvolging behoeven terwijl de hospitality hosts die (redelijkerwijs) niet kunnen geven, communiceren de hospitality hosts op de kortst mogelijke termijn telefonisch met de SPC. De SPC escaleert tot (direct) overleg met Opdrachtgever afhankelijk van de actie die naar zijn inschatting noodzakelijk is, gegeven de omstandigheden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3.6  | <p>De SPC rapporteert <u>wekelijks op maandag</u> schriftelijk aan Opdrachtgever over de volgende zaken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het aantal vragen/informatieverzoeken dat de hospitality hosts in de daaraan voorafgaande week hebben ontvangen aan de balie, gerubriceerd naar type vragen/informatieverzoeken;</li> <li>• Vragen/informatieverzoeken/klachten van bezoekers, passanten en/of ondernemers die de hospitality hosts in de daaraan voorafgaande week hebben ontvangen aan de balie, waaraan de hospitality hosts noch de SPC (redelijkerwijs) opvolging konden geven en die evenmin terstond opvolging behoefden;</li> <li>• Beschrijving van het verloop van lopende (promotie-)acties, waarvan de uitvoering in handen ligt van de hospitality hosts (zoals (parkeer)voordeelacties, tevredenheidsonderzoeken etc.);</li> <li>• Acute aandachtspunten (bijvoorbeeld benodigde reparaties)</li> </ul> <p>De Opdrachtnemer levert de wekelijkse rapportage digitaal aan in een overzichtelijk bestand.</p> |
| 3.7  | <p>Tussen Opdrachtgever en de SPC vindt contact plaats naar aanleiding van de schriftelijke rapportage, indien en voor zover Opdrachtgever en/of SPC dat nodig achten. Indien mondeling contact plaatsvindt legt de SPC hetgeen besproken wordt, alsmede besluiten en acties schriftelijk vast en verstuurt het verslag uiterlijk twee dagen voorafgaand aan het volgende overleg per e-mail aan Opdrachtgever.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3.8  | <p>Opdrachtnemer en Opdrachtgever volgen besproken acties en besluiten op, eventueel conform de schriftelijke vastlegging ervan. De opvolging van de acties en besluiten wordt – al naar gelang de aard ervan – besproken in het opvolgende weekoverleg.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 3.9  | <p>De SPC rapporteert <u>telkens in de laatste week van ieder kwartaal</u> schriftelijk aan Opdrachtgever over het volgende, indien en voor zover aan de orde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zaken die de kwaliteit van de dienstverlening betreffen (bijvoorbeeld verbeterpunten) en</li> <li>• Zaken die de voortgang van de dienstverlening betreffen.</li> </ul> <p>Indien zich geen vermeldenswaardige zaken hebben voorgedaan en/of te verwachten zijn, volstaat de enkele mededeling daarvan aan Opdrachtgever.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 3.10 | <p>Opdrachtgever kan al dan niet naar aanleiding van een kwartaalrapportage een evaluatiegesprek inplannen indien hij dat nodig acht. De SPC legt hetgeen in voorkomend geval besproken wordt, alsmede besluiten en acties schriftelijk vast en verstuurt het verslag uiterlijk een week na het evaluatiegesprek per e-mail aan Opdrachtgever.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 3.11 | <p>Opdrachtnemer en Opdrachtgever volgen de acties en besluiten op, conform het vastgestelde evaluatieverslag.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|      | <p><i>Informatievoorziening door Opdrachtgever</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 3.12 | <p>Opdrachtgever voorziet Opdrachtnemer direct bij aanvang van de Overeenkomst van de informatie die Opdrachtgever nodig heeft voor de uitvoering van de</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | dienstverlening, zoals contactgegevens van de beveiligingskamer en informatie over (de locatie van) winkels, horeca en kantoren in Hoog Catharijne.                                                                                                                                                                                                |
| 3.13 | Opdrachtgever houdt Opdrachtnemer gedurende de Overeenkomst maandelijks (of vaker, indien nodig) op de hoogte van wijzigingen in het ondernemersbestand die relevant (kunnen) zijn voor de dienstverlening door de hospitality hosts (bijvoorbeeld opening van nieuwe winkels, faillissementen, (aankomende) (promotie-)acties, evenementen etc.). |

| Nummer | Onderdeel 4: Selectie en plaatsing van hospitality hosts                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.1    | Opdrachtnemer roostert de hospitality hosts in conform de eisen van Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 4.2    | Opdrachtnemer onderhoudt een pool van hospitality hosts, die voldoende groot is en voldoende gekwalificeerd personeel bevat om permanent te (kunnen) voorzien in de vereiste bezetting van de informatiebalie, conform de eisen en wensen van Opdrachtgever. De voldoende kwalificatie van het personeel in de pool impliceert dat het pool-personeel beschikt over de vereiste kennis en ervaring om direct en zelfstandig te kunnen worden ingezet aan de informatiebalie, conform de eisen en wensen van Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 4.3    | Opdrachtnemer draagt zorg voor het correcte functioneren van de hospitality hosts tijdens hun dienstvervulling op Hoog Catharijne.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 4.4    | <p>Indien Opdrachtgever van oordeel is dat een hospitality host in de uitvoering van zijn werkzaamheden niet naar behoren functioneert en/of handelt in strijd met de belangen van Opdrachtgever, waaronder tevens vallen de belangen van de winkeliers en huurders in en om Hoog Catharijne, is Opdrachtnemer gehouden de betreffende hospitality host op eerste verzoek van Opdrachtgever op de kortst mogelijke termijn te vervangen door een andere kandidaat die voldoet aan de gestelde eisen.</p> <p>Als “handelen in strijd met de belangen van Opdrachtgever” wordt in ieder geval aangemerkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• niet-representatief handelen (niet de voorgeschreven kleding dragen, hinderlijke lichaamsgeur, roken, gebruiken van drugs, alcoholhoudende dranken nuttigen, eten in contact met bezoekers);</li> <li>• incorrect taalgebruik (racistisch, discriminerend, seksistisch, gebruik van schuttingtaal);</li> <li>• uithanden geven van toegangsinformatie (toegangscodes) en/of -middelen (sleutels, pasjes etc.) aan collega's of derden.</li> </ul> |

| Nummer | Onderdeel 5: Eisen aan de hospitality hosts                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5.1    | De hospitality hosts die Opdrachtnemer inzet ter bemensing van de informatiebalie op Hoog Catharijne, voldoen aan de eisen zoals genoemd in (de onderhavige paragraaf van) het Programma van Eisen.                                                                                    |
|        | <i>Algemeen</i>                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 5.2    | De hospitality hosts werken in shifts van circa 3 tot 4 uur. Gedurende hun shift dienen hospitality hosts de informatiebalie voortdurend te bezetten; het verlaten van de balie – anders dan om strikt noodzakelijke redenen (zoals calamiteiten) – is dus niet toegestaan.            |
| 5.3    | De hospitality hosts handelen conform de belangen van Opdrachtgever, waaronder mede begrepen de belangen van de ondernemers in Hoog Catharijne.                                                                                                                                        |
| 5.4    | De hospitality hosts gedragen zich representatief. Daaronder verstaat Opdrachtgever dat de hospitality hosts zich zowel uiterlijk als in hun gedrag bewust tonen van hun taak om het visitekaartje te zijn van Hoog Catharijne, wat in ieder geval meebrengt dat de hospitality hosts: |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• de (bedrijfs)kleding dragen die Opdrachtnemer voorschrijft en verschaft in het kader van hun functie vervulling;</li> <li>• er neutraal, ingetogen en stijlvol verzorgd uitzien, met het oog op brede publieke acceptatie. De uiterlijke verzorging van de hospitality hosts dient bij te dragen aan de brede toegankelijkheid van Hoog Catharijne en in overeenstemming te zijn met het elegante en plezierige imago van het winkelcentrum. Het is de taak en doelstelling van Opdrachtgever met onderhavige Opdracht om de grote variëteit aan ondernemers in het winkelcentrum te faciliteren. De neutrale, ingetogen en stijlvolle verzorging van de hosts moet ertoe leiden dat zij bij die variëteit aansluiten. Dat brengt mee dat dit representativiteitsvoorschrift zwaar weegt voor Opdrachtgever en dat hij daarop kritisch handhaaft;</li> <li>• geen hinderlijke (lichaams)geuren bij zich dragen;</li> <li>• tijdens hun dienstvervulling niet roken, geen verdovende middelen gebruiken en/of daarvan onder invloed zijn, geen alcoholhoudende dranken nuttigen en/of daarvan onder invloed zijn, en niet eten en drinken in contact met bezoekers (buiten het contact met bezoekers is het toegestaan water te drinken);</li> <li>• zich gastvrij, beleefd en vriendelijk gedragen jegens bezoekers</li> <li>• correct taalgebruik hanteren</li> <li>• (bedrijfs)vertrouwelijke informatie (waaronder toegangsinformatie), alsmede sleutels, passen etc. niet uithanden geven, ter beschikking stellen en/of uitlenen aan derden;</li> <li>• geen muzikanten dragen gedurende hun dienstvervulling;</li> <li>• (mobiele) telefoons gedurende hun dienstvervulling uitsluitend gebruiken voor noodzakelijke doeleinden.</li> </ul> |
| 5.5  | De hospitality hosts zijn communicatief (zeer) vaardig, behulpzaam en oprecht geïnteresseerd in vragen, opmerkingen en klachten van omstanders. Ook dienen hospitality hosts te beschikken over het creatieve vermogen om onverwachte situaties op te vangen op een wijze die voor bezoekers en passanten zo plezierig mogelijk is. Tegelijk dienen de hospitality hosts doortastend te zijn, zodat zij situaties tijdig en juist inschatten en daarop anticiperen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 5.6  | De hospitality hosts dienen de Nederlandse en Engelse taal uitstekend te verstaan en dienen zich in beide talen behoorlijk en duidelijk te kunnen uitdrukken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 5.7  | De hospitality hosts dienen hun mannetje te kunnen staan in eventuele probleemsituaties. Dat impliceert dat zij ook onder lastige omstandigheden het hoofd koel moeten kunnen houden (bijvoorbeeld indien zich beschoonen of gedrogeerde personen in het winkelcentrum ophouden of zich aan hun balie melden), zodat zij ook dan adequaat handelen en bijvoorbeeld tijdig ondersteuning inroepen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 5.8  | De hospitality hosts wonen actief de presentaties bij die Opdrachtgever voor hen organiseert. De data waarop presentaties worden gegeven worden uiterlijk een maand tevoren gecommuniceerd. De presentaties zijn bedoeld om de hospitality hosts te informeren over Opdrachtgever, Hoog Catharijne en de plannen voor de komende periode.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|      | <i>Taken van de hospitality hosts</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 5.9  | De hospitality hosts dienen in ieder geval de taken te (kunnen) verrichten zoals hierna weergegeven.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 5.10 | <p>De hospitality hosts dienen bezoekers en passanten zowel binnen als rondom Hoog Catharijne de weg te (kunnen) wijzen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In dat kader dienen de hospitality hosts <b>binnen Hoog Catharijne</b> feilloos en (in beginsel) zonder hulpmiddelen op de hoogte zijn van alles wat zich in het</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | <p>winkelcentrum bevindt en waar zich dat bevindt (bijvoorbeeld alle winkels, horeca, kantoren en geldautomaten, alsmede hun locatie, parkeergelegenheid, het station, toiletten, AED's etc.); binnen Hoog Catharijne dienen de hospitality hosts bezoekers en passanten blindelings de weg te (kunnen) wijzen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Daarnaast dienen de hospitality hosts tevens goed op de hoogte te zijn van winkels, horeca, kantoren en instellingen <b>rondom Hoog Catharijne</b>, teneinde bezoekers en passanten ook de weg in de omgeving te (kunnen) wijzen.</li> </ul> <p>Ter ondersteuning van hun informatiefunctie voorziet Opdrachtgever de informatiebalie van informatiemateriaal, plattegronden en een digitaal scherm waarop hospitality hosts informatie kunnen tonen.</p> |
| 5.11 | De hospitality hosts dragen op aanvraag van bezoekers zorg voor de uitgifte van kidsbands, het verhuren van paraplu's, een rolstoel of kinderwagen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 5.12 | De hospitality hosts beheren de uitrusting van de informatiebalie en geven incompleetheiden/benodigdheden tijdig door aan Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 5.13 | De hospitality hosts dienen risico's en/of ongeregeldeheden tijdig en adequaat te signaleren, en dragen zorg voor het voorkomen en/of beperken van nadelige consequenties daarvan voor personen en zaken in en om Hoog Catharijne, door bijvoorbeeld tijdig contact op te nemen met de beveiligingskamer van Hoog Catharijne voor het inschakelen van BHV en/of hulpdiensten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 5.14 | De hospitality hosts dienen risico's en/of ongeregeldeheden, zoals ongewenst gedrag (hangjongeren, mensen die overlast veroorzaken), tijdig en adequaat te melden bij de beveiligingskamer van Hoog Catharijne.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 5.15 | De hospitality hosts dragen zorg voor de netheid en verzorgdheid van de balie. Onder die zorgtaak is mede begrepen de verzorging van het balieboekje, ongeacht of het boekje door Opdrachtnemer of door/namens Opdrachtgever is geplaatst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| Nummer | Onderdeel 6: Eisen aan de SPC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.1    | <p>De SPC dient in ieder geval te beschikken over de volgende kennis en vaardigheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• hbo werk- en denkniveau;</li> <li>• heeft leidinggevende capaciteiten en beschikt over sociale en stimulerende vaardigheden voor het instrueren, motiveren en coachen van de hospitality hosts;</li> <li>• beschikt over managementvaardigheden, zoals plannen, organiseren en coördineren;</li> <li>• communicatief, kan zich mondeling en schriftelijk goed uitdrukken voor het vertalen van eisen/wensen van Opdrachtgever naar de hospitality hosts en voor het onderhouden van contact met enerzijds Opdrachtgever en anderzijds de hospitality hosts;</li> <li>• voelt zich verantwoordelijk voor de correcte dienstverlening van de hospitality hosts en heeft oog voor de invloed daarvan op de marketing van Hoog Catharijne;</li> <li>• is proactief en ondernemend in het signaleren en bespreken van feitelijke en verwachte ontwikkelingen op de werkvloer en in Hoog Catharijne;</li> <li>• relevante werkervaring is een pre;</li> <li>• betrouwbaar, integer en representatief (gelet op de voorbeeldfunctie);</li> <li>• is uitstekend bekend met de Overeenkomst.</li> </ul> |
|        | <i>Taken SPC</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 6.2    | De SPC draagt zorg voor training van elke hospitality host voordat hij/zij de uitvoering van de dienstverlening ten behoeve van Opdrachtgever start, zodat de                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |



|     |                                                                                                                                                                                            |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | hospitality host in staat is tot adequate uitvoering van zijn/haar taken op grond van de Overeenkomst.                                                                                     |
| 6.3 | De SPC stuurt de hospitality hosts zodanig aan dat hun dienstverlening voldoet aan het bepaalde in de Overeenkomst.                                                                        |
| 6.4 | De SPC ziet erop toe dat alle hospitality hosts actief de presentatie bijwonen die Opdrachtgever twee maal per jaar geeft aan de hospitality hosts geeft (zie ook eis 5.8).                |
| 6.5 | Indien en voor zover Opdrachtgever gebruikmaakt van de optie om Opdrachtnemer opdracht te geven tot de aanschaf van een balieboekje, is de SPC daarvoor aanspreekpunt en verantwoordelijk. |

| Nummer | Onderdeel 7: Implementatie en transitie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | <i>Implementatie</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 7.1    | Opdrachtnemer dient in de termijn vanaf de datum van sluiting van de Overeenkomst tot aan de start van de uitvoering van de Overeenkomst een SPC aan te stellen en (een pool van) hospitality hosts gereed te hebben voor het verrichten van de dienstverlening conform de Overeenkomst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 7.2    | <p>In de eerste week na de start van de Overeenkomst vindt een gesprek plaats tussen Opdrachtgever en de SPC. Daartoe maken Opdrachtgever en Opdrachtnemer een afspraak tijdens de verificatiefase van de Aanbestedingsprocedure.</p> <p>Het gesprek heeft het karakter van een interview, waarmee Opdrachtgever beoogt te onderzoeken of de SPC die Opdrachtnemer voordraagt naar het oordeel van Opdrachtgever geschikt is om te voldoen aan de eisen en te voorzien in de taken op grond van de Overeenkomst. Daartoe beoordeelt Opdrachtgever de persoonlijkheid, vaardigheden, kennis en ervaring van degene die Opdrachtnemer als SPC voordraagt. De SPC dient aantoonbaar te beschikken over de volgende competenties:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leiderschap, dat wil zeggen dat hij/zij in staat is richting en kaders geven, voorwaarden te scheppen, overzicht te houden en bij te sturen;</li> <li>• Coaching, dat wil zeggen dat hij/zij in staat is personeel te motiveren en te enthousiasmeren om de werkzaamheden op de juiste wijze uit te voeren;</li> <li>• Resultaatgericht</li> <li>• Sociaal en vertrouwenwekkend, dat wil zeggen dat hij/zij zodanig aantrekkelijk moet zijn in de omgang, dat men iets van hem/haar wil aannemen, dat hij/zij in staat is mensen te bewegen iets voor hem/haar te doen en zijn/haar advies op prijs stelt, en dat hij/zij vertrouwen opwekt bij mensen.</li> </ul> <p>Indien de voorgedragen SPC naar het oordeel van Opdrachtgever niet voldoet, is Opdrachtnemer verplicht om binnen maximaal twee werkdagen een nieuwe SPC voor te dragen, die Opdrachtgever op dezelfde wijze beoordeelt.</p> |
| 7.3    | Indien gedurende de uitvoering van de Overeenkomst (alsnog) blijkt dat de aangestelde SPC niet functioneert in het belang van de goede uitvoering van de Overeenkomst, dan heeft Opdrachtgever het recht de desbetreffende SPC door Opdrachtnemer te laten vervangen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|        | <i>Transitie ten behoeve van de start van de Overeenkomst</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 7.4    | De samenstelling en beschikbaarheid van het team van hospitality hosts, die de informatiebalie van Hoog Catharijne thans bemensen onder leiding en toezicht van de huidige opdrachtnemer, wordt uiteengezet in Bijlage C.4. De betreffende hospitality hosts voldoen (in beginsel) reeds aan de kwalificaties die zijn vereist op grond van de Aanbestedingsprocedure en hebben expliciet kenbaar gemaakt geïnteresseerd te zijn de hospitality-werkzaamheden conform de Overeenkomst te gaan verrichten voor                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | Opdrachtnemer. Opdrachtnemer heeft het recht om de betreffende hospitality hosts een aanbod te doen voor het verrichten van hospitality-diensten in het kader van de Overeenkomst en de hospitality hosts kunnen dat aannemen of niet.<br>De weigering door (een) hospitality host(s) van een aanbod door Opdrachtnemer doet niet af aan de verplichting van Opdrachtnemer tot het onderhouden van een voldoende grote pool van hospitality hosts conform eis 4.2. |
| 7.5 | Opdrachtnemer heeft de volgende keuzes in het kader van het doen van een aanbod aan de hospitality hosts uit de zittende ploeg, conform voorgaande eis: <ul style="list-style-type: none"> <li>• de hospitality hosts geen aanbod doen</li> <li>• minder dan de helft <sup>2</sup> van de hospitality hosts een aanbod doen</li> <li>• alle hospitality hosts een aanbod doen.</li> </ul>                                                                          |
| 7.6 | De regie op het proces gerelateerd aan het al dan niet doen van een aanbod aan de hospitality hosts vanuit het huidige team naar Opdrachtnemer ligt geheel in handen van Opdrachtnemer en is zijn verantwoordelijkheid.                                                                                                                                                                                                                                            |
| 7.7 | Indien en voor zover in het kader van de overgang van hospitality hosts acties (moeten) plaatsvinden die Opdrachtgever in welke zin dan ook raken, stemt Opdrachtnemer die af met Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 7.8 | De (realisatie van de) eventuele transitie(s) heeft/hebben geen invloed op (de kwaliteit van) de uitvoering van de Opdracht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| Nummer | Onderdeel 8: Financiële aspecten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | <i>Vergoeding</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 8.1    | De prijs die Inschrijver aanbiedt door middel van het prijzenblad (Bijlage A.4) bij zijn Inschrijving, mag het maximale jaarbudget zoals gecommuniceerd in de Aanbestedingsleidraad niet overstijgen en dient reëel te zijn. Dat wil zeggen dat Inschrijver garandeert dat hij de Overeenkomst voor de prijs die hij aanbiedt uitvoert. De prijs wordt in ieder geval niet geacht reëel te zijn als deze negatief of nul is. Het aanbieden van een irreële prijs leidt tot uitsluiting van deelneming van de Aanbestedingsprocedure.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 8.2    | De prijs die de Inschrijver aanbiedt betreft de vergoeding per kalenderjaar voor het uitvoeren van de Overeenkomst. Dit bedrag omvat <u>alle</u> vergoedingen die gemoeid zijn met de uitvoering van de Overeenkomst, zoals (doch niet uitsluitend): <ul style="list-style-type: none"> <li>• het werven, selecteren en inzetten van hospitality hosts</li> <li>• het werven, selecteren en inzetten van een single point of contact</li> <li>• het trainen/opleiden van hospitality hosts</li> <li>• het kleden van de hospitality hosts</li> <li>• reis-/verblijfkosten</li> <li>• kosten voor (de inzet van derden)</li> <li>• transitiekosten</li> <li>• administratiekosten</li> <li>• belastingen etc.</li> </ul> Opdrachtnemer dient daarnaast te voorzien in de optie dat hij wekelijks een representatief bloemenboeket neerzet/laat neerzetten op de informatiebalie. De kosten daarvoor maken <u>geen</u> deel uit van de jaarprijs die Opdrachtnemer opgeeft in het prijzenblad en worden niet beoordeeld; wel dienen de kosten daarvoor afzonderlijk te worden geoffreerd, conform de instructies in het prijzenblad (Bijlage A.4). |

<sup>2</sup> \*) Voor vaststelling van 'de helft' gaat Opdrachtgever uit van het aantal beschikbaarheidsuren in de laatste maand voorafgaand aan de sluiting van de Overeenkomst, van alle hosts tezamen, ongeacht of die hosts instemmen of weigeren met de overname. Dat totaal aantal uren wordt gedeeld door twee.

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8.3  | Naast de jaarlijkse vergoeding zoals door Inschrijver/Opdrachtnemer geoffreerd in het prijzenblad (Bijlage A.4), ontvangt Opdrachtnemer geen andere vergoeding voor de uitvoering van de Overeenkomst. Er is geen sprake van meer-/minderwerk. De schrapping door Opdrachtgever van dagen (met speciale openingstijden) (eisen 2.2, 2.3) en/of de schrapping van piekdagen/-momenten (eis 2.6) leidt tot vermindering van de vergoeding van Opdrachtnemer. De aanwijzing door Opdrachtgever van andere dagen met speciale openingstijden en/of piekdagen/-momenten (zie eis 2.7), leidt tot vermeerdering van de vergoeding van Opdrachtnemer. Vermindering dan wel vermeerdering vinden naar rato van de mate van schrapping respectievelijk aanwijzing en in overeenstemming met het prijzenblad (A.4) plaats, in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. |
| 8.4  | Opdrachtgever zal over de uit hoofde van deze overeenkomst verschuldigde vergoedingen voor de SPC en/of de hospitality hosts geen loonheffing(en) en/of sociale premies inhouden en afdragen. Er is immers geen sprake van een arbeidsovereenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en/of de SPC en hospitality hosts die Opdrachtnemer inzet ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 8.5  | Mocht Opdrachtgever op enig moment onverhoopt worden geconfronteerd met een of meerdere (na)heffingsaanslagen loonbelasting of premies volksverzekeringen in verband met de Overeenkomst, dan vrijwaart Opdrachtnemer Opdrachtgever voor eventuele aanspraken ter zake.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|      | Facturen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 8.6  | Opdrachtnemer biedt facturen maandelijks aan per e-mail, aan het adres <a href="mailto:facturen@ondernemersfondsutrecht.nl">facturen@ondernemersfondsutrecht.nl</a> en in cc aan het adres <a href="mailto:tessa.vanbeekhuizen@klepierre.com">tessa.vanbeekhuizen@klepierre.com</a> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 8.7  | Facturen vermelden in ieder geval de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> <li>• het btw-identificatienummer van Opdrachtnemer;</li> <li>• het kvk-nummer van Opdrachtnemer;</li> <li>• het factuurnummer;</li> <li>• de factuurdatum;</li> <li>• de periode waarop de factuur betrekking heeft;</li> <li>• naam en adres van Opdrachtnemer;</li> <li>• bank en rekeningnummer van Opdrachtnemer;</li> <li>• een specificatie van de dienstverlening waarop de factuur betrekking heeft;</li> <li>• het btw-bedrag in euro's en het toegepaste btw-percentages;</li> <li>• het totaalbedrag in euro's.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                  |
| 8.8  | Indien de factuur voldoet aan alle overeengekomen specificaties, betaalt Opdrachtgever het aan Opdrachtnemer verschuldigde bedrag uiterlijk binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 8.9  | Overschrijding van de betalingstermijn door Opdrachtgever, niet-betaling van een factuur op grond van vermoedelijk inhoudelijke onjuistheid van die factuur of in geval van ondeugdelijkheid van de gefactureerde dienstverlening, geven Opdrachtnemer niet het recht zijn diensten op te schorten dan wel te beëindigen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 8.10 | Opdrachtnemer kan geen aanspraak maken op vergoedingen als zijn factuur onjuistheden bevat of niet voldoet aan de gestelde eisen in de Aanbestedingsstukken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|      | Indexering                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 8.11 | Opdrachtnemer mag de vergoeding die hij in rekening brengt jaarlijks verhogen met het prijsindexcijfer consumentenprijsindex (CPI, 2015=100), voor het eerst per 1 januari 2022.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |