



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

PROGRAMMA VAN EISEN

Bijlage 9 bij de Europese openbare aanbesteding

Catering KNAW

Hubrecht Instituut/Westerdijk Instituut

VERANTWOORDING

Dit Programma van Eisen geeft een beschrijving van de voorzieningen, uitgangspunten, randvoorwaarden en gewenste cateringdienstverlening voor de Koninklijke Nederlandse Akademie van Wetenschappen (KNAW). Inschrijvers dienen onvoorwaardelijk aan alle eisen te voldoen, op straffe van uitsluiting. De eisen zijn in hoofdstukken gegroepeerd.

1. Algemeen

1.01	Met diens Inschrijving gaat Opdrachtnemer akkoord met alle genoemde eisen in de Aanbestedingsdocumenten, waaronder het Beschrijvend document, dit Programma van Eisen, alle andere bijlagen, en (eventuele) Nota's van Inlichtingen.
1.02	Opdrachtnemer voldoet aan de Nederlandse wet- en regelgeving omtrent alle punten in het Programma van Eisen. Opdrachtnemer zal en kan voldoen aan elke verplichting uit hoofde van de Drank- en Horecawet voor de ingangsdatum van de Overeenkomst.
1.03	Opdrachtnemer en diens werknemers houden zich bij uitvoering van de Opdracht aan alle hygiëneregels, waaronder de HACCP normen, maatregelen van het RIVM, en regels die gelden binnen de KNAW/Hubrecht.
1.04	Opdrachtgever accepteert geen andere of bijkomende kosten voor de eisen in dit Programma van Eisen of die in de andere aanbestedingsdocumenten, inclusief de Nota's van Inlichtingen. Alle kosten dienen verwerkt te zijn in de geoffreerde prijzen via het Prijzenblad, tenzij anders staat aangegeven.
1.05	Indien Opdrachtnemer zijn verplichtingen omtrent het leveren van de dienstverlening niet nakomt, of zorgen daaromtrent niet (op tijd) wegneemt bij Opdrachtgever door het uitblijven van adequate communicatie, waardoor Opdrachtgever zijn verplichtingen intern of aan derden niet dreigt na te kunnen komen of niet nakomen kan, dan is Opdrachtgever gerechtigd om de betreffende dienstverlening af te nemen bij een derde, en wel in die mate dat Opdrachtgever aan zijn eigen verplichtingen kan voldoen.
1.06	Indien Opdrachtnemer driemaal gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst nalaat om zijn verplichtingen jegens Opdrachtgever na te komen, daarover niet adequaat communiceert naar Opdrachtgever, en aan de hand van klachten van Opdrachtgever geen stappen onderneemt om verplichtingen in het vervolg wel na te kunnen komen, dan is Opdrachtgever gerechtigd om direct, zonder bijkomende andere redenen, en zonder het te hoeven betalen van schadevergoedingen of andere kosten, de Overeenkomst met Opdrachtnemer te ontbinden.

2. Reserveringen

2.01	Opdrachtnemer hanteert de reserverings- en annuleringstermijnen als opgenomen in het Beschrijvend document (par. 1.4.6.) en geeft duidelijk op de factuur aan wanneer het in rekening gebrachte annuleringskosten betreft.
------	--

3. Communicatie en Informatie

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

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

4. Personeel

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

4.08	Opdrachtnemer garandeert dat er ten minste één werknemer binnen een uur op locatie van Opdrachtgever extra kan worden ingezet, indien Opdrachtnemer en/of Opdrachtgever constateert dat dit noodzakelijk is voor invulling van de Vergader- en/of Evenementenservice naar tevredenheid van de Opdrachtgever.
4.09	Opdrachtnemer levert een vaste poule van personeelsleden t.b.v. Opdrachtgever. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de personeelsleden met een goede instructie geheel zelfstandig een evenement kunnen verzorgen en is verantwoordelijk voor het verschaffen van alle relevante informatie aan haar medewerkers, mede in de vorm van schriftelijke handleidingen en richtlijnen.
4.10	Cateringmedewerkers kunnen zich schriftelijk en mondeling goed verstaanbaar maken in het Nederlands en Engels voor zover van belang voor een correcte uitvoering van de opdracht.
4.11	Het in te zetten personeel dient duidelijk herkenbaar gekleed te zijn in representatieve, uniforme en nette (schone) bedrijfskleding. Personeel dat niet aan deze eis voldoet kan door Opdrachtgever worden geweigerd. De medewerkers dienen duidelijk als zodanig herkenbaar te zijn, waarbij minimaal de bedrijfsnaam van de Opdrachtnemer zichtbaar is. Logo's van de Opdrachtnemer zijn daarbij toegestaan.
4.12	Ingezette medewerkers van Opdrachtnemer dienen een professionele en verantwoordelijke houding aan te nemen. Medewerkers hebben een verzorgd uiterlijk. Alle personen die voor de Opdrachtnemer werkzaamheden verrichten ten behoeve van Opdrachtgever worden beschouwd als medewerkers van de Opdrachtnemer. Naast de eigen medewerkers van de Opdrachtnemer is dit ook van toepassing op ingeleende medewerkers, uitzendkrachten, SROI inzet, alsook voor ingeschakelde Onderaannemers.
4.13	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan Opdrachtgever met opgave van reden(en) Opdrachtnemer verplichten een medewerker niet meer in te zetten binnen het Hubrecht Instituut
4.14	Alle (vaste) cateringmedewerkers dienen binnen zes maanden na de start van de Overeenkomst een (sociale) hygiënetraining te hebben gevolgd. Opdrachtnemer dient aan te tonen dat de training succesvol is afgerond.
4.15	Alle (vaste) cateringmedewerkers dienen binnen drie maanden na de start van het contract een gastvrijheidstraining te hebben gevolgd.
4.16	Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de geldende evacuatie- en calamiteitenplannen op locatie van Opdrachtgever.
4.17	De medewerkers van de Opdrachtnemer vallen onder de BHV-procedure van de Opdrachtgever. Alle ongevallen en calamiteiten waarbij medewerkers van de Opdrachtnemer betrokken zijn, dienen direct te worden gemeld aan het Hoofd BHV van de Opdrachtgever, of diens plaatsvervanger(s). Daarnaast meldt Opdrachtnemer ongevallen en calamiteiten ook aan het Hoofd Facilitair
4.18	De locatieverantwoordelijke die Opdrachtnemer inzet op locatie van Opdrachtgever beschikt over een EHBO-diploma.
4.19	Opdrachtnemer draagt zijn personeel op de door de Opdrachtgever aangegeven huisregels in acht te nemen, voor zover dat personeel betrokken is bij de uitvoering van werkzaamheden die bij Opdrachtgever worden verricht.

5. Bedrijfsrestaurant

5.01	Opdrachtnemer dient minimaal de onderstaande openingstijden aan te houden. Het staat de Opdrachtnemer vrij om voor eigen rekening en risico de openingstijden te verruimen. Minimale openingstijden van het bedrijfsrestaurant zijn 11.45 – 13.30 uur (werkdagen). Op dit moment kan er tussen 08.30-11.30 uur gebruik worden gemaakt van het ontbijtbuffet.
5.02	Opdrachtnemer presenteert iedere werkdag minimaal het basisassortiment dat wordt afgestemd met opdrachtgever na gunning van de opdracht, met als uitgangspunt het aangeboden assortiment in subgunningscriterium duurzaamheid. Het staat Opdrachtnemer vrij om luxe assortiment aan te bieden. Wijzigingen in het basisassortiment kunnen na overleg met Opdrachtgever doorgevoerd worden, waarbij de maximumprijs voor het te wijzigen product geldt voor het nieuw aangeboden product. Producten worden zoveel mogelijk vers bereid.
5.03	Het basisassortiment dient tussen 11.45 en 13.30 uur beschikbaar te zijn; eventueel luxe assortiment dient minimaal tot 13.00 uur beschikbaar te zijn.
5.04	Opdrachtnemer dient naast het voorgeschreven basisassortiment dagelijks een wisselend aanvullend assortiment te bieden met aandacht voor gezonde producten en alternatieven zoals onder meer maar niet uitsluitend Halal, vegetarische en veganistische producten.
5.05	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de door haar verkochte en/of bereide producten.
5.06	Opdrachtnemer maakt zo veel mogelijk gebruik van het porseleinen serviesgoed, roestvrijstalen bestek, glaswerk en dergelijke van Opdrachtgever.
5.07	Opdrachtnemer dient al het cateringafval naar de daartoe aangewezen afvalruimten in de ter beschikking gestelde afvalcontainers te laten af voeren door de civiele dienst van opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor inzameling en afvoer van vetten en oliën.
5.08	Opdrachtnemer dient de volgende zaken kosteloos beschikbaar te stellen: peper en zout, tandenstokers, servetten en papieren rietjes.
5.09	Opdrachtnemer draagt zorg voor de beschikbaarheid, de afwas en het schoonhouden van deze voorziening.
5.10	Opdrachtnemer scheidt de verschillende afvalstromen conform de gemaakte afspraken tussen Opdrachtgever en de afvalleverancier. Opdrachtnemer conformeert zijn manier van afval sorteren en scheiden steeds aan de instructies van Opdrachtgever, welke gedurende de looptijd van de Overeenkomst aan verandering onderhevig kunnen zijn.
5.11	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat in het bedrijfsrestaurant met contactloos PIN en andere vormen van contactloos betalen kan worden betaald. Er kan enkel digitaal betaald worden, er mag niet contant betaald worden.

6. Warmedrankenautomaten

6.01	Bij afwezigheid van de eigen automatenverzorger van het Hubrecht verzorgt Opdrachtnemer het onderhoud van de warmedrankenautomaten. Het onderhoud bestaat minimaal uit: • Dagelijks schoonmaken en bijvullen van de automaten • Oplossen van kleine storingen • Bijvullen van bekers, thee en toebehoren • Schoonhouden van de pantrymeubels, binnen- en buitenzijde • Melden van schades, defecten en onopgeloste storingen bij de leverancier
6.02	Materialen en schoonmaakmiddelen ten behoeve van het dagelijkse onderhoud van de warme drankenautomaten, alsmede de personeelskosten bij afwezigheid van de automatenverzorger dienen te zijn opgenomen in de vaste aanneemsom.
6.03	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bestellen en op voorraad houden van alle ingrediënten, bekers en toebehoren t.b.v. de warmedrankenautomaten. De bestellingen worden rechtstreeks bij de leverancier van de Opdrachtgever geplaatst. Een afschrift van de bestelling wordt aan de contactpersoon van de Opdrachtgever verstrekt.
6.04	Dagelijks wordt er één serviceronde gelopen.

7. Vergaderservice en Evenementenservice

7.01	De vergaderservice wordt uitgevoerd op werkdagen tussen 8:00 – 16:30 uur. Personeelskosten voor de Vergaderservice zijn verwerkt in de vaste aanneemsom (zie Prijzenblad bijlage 6). Vergaderservice kan op aanvraag ook buiten deze tijden/dagen plaatsvinden. Opdrachtnemer heeft in dat geval de ruimte om extra personeelskosten als gevolg van extra personeelsinzet en/of onregelmatigheidsuren volgens de gehanteerde CAO bij Opdrachtgever in rekening te brengen. Opdrachtnemer baseert zich hierbij op de personeelskosten die hij opgeeft in het Prijzenblad (vaste aanneemsom).
7.02	De Evenementenservice wordt uitgevoerd op werkdagen tussen 8:00 – 20:00 uur. Prijzen die in de banquetingmap staan zijn all-in prijzen: productkosten, alle mogelijke servicekosten, personeelskosten en avondtoeslagen, gerekend volgens de gehanteerde CAO. Voor evenementen in het weekend heeft Opdrachtnemer de ruimte om extra personeelskosten als gevolg van onregelmatigheidsuren binnen de CAO te verrekenen. Voor evenementen op werkdagen en tijden die volgens de CAO niet in aanmerking komen voor een avondtoeslag, brengt Opdrachtnemer de avondtoeslagen in mindering op het te factureren bedrag aan Opdrachtgever. Voor evenementen die deels of volledig uitgevoerd worden door werknemers wiens personeelskosten onder de vaste aanneemsom vallen (zie Prijzenblad, bijlage 6), brengt Opdrachtnemer de betreffende personeelskosten in mindering.
7.03	In verband met bestaande reserveringen levert Opdrachtnemer de eerste drie maanden van de Overeenkomst de service tegen dezelfde prijsstelling, voorwaarden en inhoud/producten als op dit moment gebeurt.
7.04	Uiterlijk zes weken na aanvang van de overeenkomst levert Opdrachtnemer één concept banquetingmap aan met daarin een duidelijk onderscheid in banqueting voor de Vergaderservice en Evenementenservice. Aanpassingen gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst mogen alleen in samenspraak met, en na schriftelijke goedkeuring van, Opdrachtgever worden doorgevoerd. Aanvullingen mogen in samenspraak met Opdrachtgever worden opgenomen in de banquetingmap. Opdrachtnemer verleent zijn volledige medewerking om de nieuwe banquetingmap de beoogde drie maanden na aanvang van de Overeenkomst in gebruik te kunnen nemen. De nieuwe banquetingmap wordt pas na goedkeuring van Opdrachtgever in gebruik genomen.
7.05	Voor Evenementen biedt Opdrachtnemer arrangementen aan zoals omschreven in de banquetingmap. Voor maatwerkevenementen vraagt Opdrachtgever bij Opdrachtnemer een offerte op, waarop Opdrachtnemer binnen de voor die offerte afgesproken tijdslimiet een offerte stuurt.
7.06	In de banquetingmap die Opdrachtnemer aanbiedt zijn de servicelevels, de reserverings- en annuleringsprocedure, de productbeschrijving en de prijsstelling duidelijk opgenomen voor bestellers. De samenstelling van de banquetingmap wordt jaarlijks besproken voor aanvang van het nieuwe kalenderjaar tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en kan pas na goedkeuring van Opdrachtgever worden doorgevoerd.

8. Schoonmaak en hygiëne

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

	De keuken, het uitgiftegebied, de banquetingruimte, het barmeubel en de koel- en vriescel worden tweemaal per jaar gecontroleerd Opdrachtnemer rapporteert de verbeterpunten van de controleur zo spoedig mogelijk aan de contactpersoon van de Opdrachtgever en lost deze op. De rapportages dienen binnen vijf werkdagen naar de contactpersoon van de Opdrachtgever te worden verzonden. Indien noodzakelijk zorgt Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever voor een hercontrole.
8.07	De ruimten die een sterke aantrekkingskracht op ongedierte uitoefenen (voornamelijk magazijnen), dienen door Opdrachtnemer op een zodanige manier beheerd te worden, dat de kans op aanwezigheid van ongedierte geminimaliseerd wordt. Procedures/voorschriften hiervoor dienen bekend te zijn bij medewerkers van Opdrachtnemer en inzichtelijk te zijn voor Opdrachtgever. Ongediertebestrijding behoort tot de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Indien ongedierte en/of tekenen van ongedierte zich voordoen in de ruimten van de restauratieve dienst, dan dient Opdrachtnemer contact op te nemen met Opdrachtgever.
8.08	Opdrachtgever of een daartoe aangestelde derde kan regelmatig de kwaliteit van het cateringwerk controleren door middel van een kwaliteitscontrole aan de hand van de Checklist Keukenhygiëne Catering van de Landelijk Centrum Hygiëne en Veiligheid (LCHV). Bij deze controle wordt er gecontroleerd op basis van de voorschriften uit de hygiënecode voor contractcatering. Naast observaties en de controle van processen zal worden nagegaan of medewerkers over voldoende kennis en inzicht beschikken. Met deze kwaliteitscontroles wordt de kwaliteit gecontroleerd van de catering op basis van het actuele cateringbestek. Eventuele onvoldoende resultaten, geconstateerd tijdens kwaliteitscontroles, worden (structureel) door Opdrachtnemer opgelost. Als kwaliteitsnorm wordt gesteld dat de kwaliteit van de geleverde cateringwerkzaamheden als voldoende wordt beoordeeld indien minder fouten worden geconstateerd dan het totale aantal toegestane fouten van de betreffende hygiëneprocessen. Als blijkt dat er meer fouten zijn gemaakt dan per hygiëneproces is toegestaan, is er sprake van een onvoldoende resultaat. Indien blijkt dat het totaal van alle hygiëneprocessen ook samen een onvoldoende is, dan wordt er een sanctie opgelegd. Werkwijze van controle: 1. De controleur behandelt de onderdelen per onderwerp aan de hand van de checklist 'Checklist Keukenhygiëne Catering' en geeft per onderdeel de score Goed of Fout. a. Fout indien wordt geconstateerd dat aan minimaal één van de eisen behorend bij het onderdeel niet wordt voldaan; b. Anders Goed. 2. Per onderwerp wordt het aantal onderdelen bepaald. Daarnaast wordt het aantal Goed bepaald. De score voor een onderwerp is: $(\text{aantal goed}) / (\text{aantal onderdelen}) * 100\%$. 3. Elk onderwerp heeft een weging. Opdrachtgever is vrij om de wegingsfactoren te wijzigen tijdens de contractperiode. 4. De eindscore is het gewogen gemiddelde op basis van de scores van de gecontroleerde onderwerpen. 5. Omdat inrichting een verantwoording is van Opdrachtgever heeft deze wegingsfactor nul. 6. Kwalificatie: a. De controle wordt als onvoldoende gekwalificeerd indien op één van de onderwerpen (behalve inrichting) een score van minder dan 90% wordt behaald. b. De controle wordt als voldoende gekwalificeerd indien alle onderwerpen (behalve inrichting) een score van 90% of meer hebben behaald. 7. In het geval van een onvoldoende resultaat dient Opdrachtnemer binnen 7 dagen de werkzaamheden weer op orde te hebben. Hierna zal opnieuw een controle (hercontrole) plaatsvinden op kosten van de Opdrachtnemer. Alle hercontroles die voortvloeien uit onvoldoende resultaten komen voor rekening van de Opdrachtnemer.

	8. Indien een hercontrole als onvoldoende wordt gekwalificeerd, dan is de Opdrachtgever gerechtigd een sanctie op te leggen. Hiertoe stuurt de Opdrachtgever een nota van 10% van de maandfactuur naar Opdrachtnemer. 9. Indien binnen een periode van zes maanden drie controles zijn gekwalificeerd als onvoldoende, dan zal dit worden aangemerkt als wanprestatie. Alle kosten die gemaakt worden om de situatie naar de oorspronkelijke stand (=nulsituatie) terug te brengen en voortvloeien uit de eerdergenoemde sancties zullen in mindering op de facturen van de Opdrachtnemer of in rekening worden gebracht bij de Opdrachtnemer. De bepaling van de nulsituatie en de inschatting van kosten vindt door een onafhankelijk derde plaats. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om in deze situatie het contract met onmiddellijke ingang te beëindigen.
8.09	Om te bepalen of de apparatuur en werkbladen goed zijn schoongemaakt, zal de Opdrachtgever of een daartoe aangestelde derde regelmatig monsters afnemen en in een laboratorium onderzoeken op de aanwezigheid van kiemgetallen en enterobacteriaceae. De uitkomsten van deze controle dienen te voldoen aan de wettelijke bepalingen zoals is vastgelegd in de Hygiënecode voor de contractcatering, de Warenwet en voorschriften van de Voedsel en Waren Autoriteit. Bij het tweemaal binnen zes maanden niet voldoen aan genoemde bepalingen is Opdrachtgever gerechtigd het contract met onmiddellijke ingang op te zeggen door middel van een aangetekend schrijven aan Opdrachtnemer.

9. Gebouw en inrichting

9.01	Opdrachtnemer heeft geen alleenrecht van gebruik van de keuken. In overleg kan door Opdrachtgever of een derde gebruik worden gemaakt van de keuken.
9.02	Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor de kantoormiddelen/benodigdheden ten behoeve van de bedrijfsvoering.
9.03	Het is niet toegestaan om, zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, eigen apparatuur aan te sluiten op het netwerk van Opdrachtgever.
9.04	Wanneer er gedurende de looptijd van het contract inventaris stuk gaat of aan vervanging toe is, meldt Opdrachtnemer dit aan Opdrachtgever.
9.05	Indien Opdrachtnemer ten behoeve van commerciële activiteiten voor eigen rekening en risico apparatuur wil aanschaffen en installeren dient hiervoor schriftelijk toestemming van Opdrachtgever te worden verkregen.
9.06	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle apparatuur voor het voeren van een adequate registratie en administratie, inclusief kassasystemen. De keuze voor het kassasysteem alsook het aantal kassa's en de kosten hiervan vallen onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.
9.07	De Opdrachtnemer beheert de werkruimten en inventaris zoals dit een goed huisvader betaamt en meldt eventuele bijzonderheden en defecten bij het Hoofd Civiele Dienst of Hoofd Facilitaire Zaken. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor uitzetten en inschakelen van apparatuur in de ruimten welke onder beheer van Opdrachtnemer vallen.
9.08	In publieksruimten en het bedrijfsrestaurant mogen geen opslagmiddelen, zoals kratten, rolcontainers en dergelijke worden geplaatst.

10. Administratie

10.01	Opdrachtgever besteedt het voeren van het bedrijfsrestaurant uit aan Opdrachtnemer, voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever geeft een vergoeding voor personeelskosten, vaste kosten en management fee in de vorm van een vaste aanneemsom. Op het Prijzenblad staat welke kosten onderdeel uitmaken van de vaste aanneemsom. Opdrachtnemer verrekent gegenereerde (kassa)opbrengsten aan Opdrachtgever. De daarmee gemoeide variabele inkoopkosten van ingrediënten/producten uit het (basis)assortiment van het bedrijfsrestaurant brengt Opdrachtnemer in rekening bij Opdrachtgever.
10.02	Verkoopprijzen van het bedrijfsrestaurant en de vergader- en evenementenservice (banquetingmap prijzen) worden in samenspraak met het Hubrecht bepaalt, waarbij het Hubrecht altijd de beslissingsbevoegdheid heeft.
10.03	Opdrachtnemer belast al zijn personeelskosten met 0% btw door aan Opdrachtgever. Voor alle andere mogelijke kostenposten rekent Opdrachtnemer de gebruikelijke 9% (o.a. voedingsmiddelen/ingrediënten) en 21% (o.a. alcoholische dranken) btw-tarieven.
10.04	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voeren van een gedegen administratie van de eigen werkzaamheden alsmede financiële administratie en heeft hiertoe haar eigen systemen ingericht.
10.05	Facturen worden digitaal in PDF format gestuurd naar Crediteuren@hubrecht.eu . Opdrachtgever betaalt facturen binnen 30 dagen na facturering en goedkeuring van Opdrachtgever.
10.06	Factuur A Vaste Aanneemsom Opdrachtnemer stuurt maandelijks een Factuur A ten bedrage van 1/12^e deel van de vaste aanneemsom minus de omzet van de voorgaande maand, en houdt daarbij rekening met het gestelde in eis 10.01. De factuur dient minimaal als volgt gespecificeerd te zijn. Alle kosten worden opgegeven in euro's exclusief btw, met daarbij separaat het btw-percentage en btw-bedrag in euro's: - Vaste aanneemsom - Bedrijfsrestaurantomzet (dit wordt in mindering gebracht op de vaste aanneemsom) - Totaal te voldoen bedrag Daarnaast bestaat de ingediende factuur uit minimaal de volgende elementen: • Kamer van Koophandel nummer van Opdrachtnemer; • Bankrekeningnummer van Opdrachtnemer; • BTW-nummer van Opdrachtnemer. • Factuurnummer; • Verplichtingennummer (indien voorhanden); • Factuurdatum; • Datum waarover gefactureerd wordt; De facturering mag maximaal 1 maand achterlopen op de te factureren maand, d.w.z. dat een factuur met factuurdatum juni enkel mag gaan over de facturering van kosten uit mei óf april van datzelfde jaar. Facturering gaat per maand, er mogen niet kosten uit meerdere maanden op één factuur staan. Facturen van Opdrachtnemer waarin kosten worden gefactureerd van vóór de maximale termijn, worden in beginsel niet betaald door Opdrachtgever.

10.07	Factuur B Overige kosten Opdrachtnemer stuurt maandelijks voor het eind van de volgende maand een Factuur B met de ingrediëntkosten van het bedrijfsrestaurant, de ingrediëntkosten van vergaderingen en evenementen (de banquetingmap kosten), en overige personeelskosten. Deze overige personeelskosten zijn de kosten van tabblad 3 op het Prijzenblad bijlage 6, niet de kosten die verwerkt zitten in factuur A: Vaste Aanneemsom (tabblad 2 van Prijzenblad). Extra toeslagen of juist minderkosten omdat er personeel betaald uit de vaste aanneemsom worden ingezet, worden ook verrekend op deze factuur. De factuur dient minimaal als volgt gespecificeerd te zijn. Alle kosten worden opgegeven in euro's exclusief btw, met daarbij separaat het btw-percentage en btw-bedrag in euro's: - Ingrediëntskosten bedrijfsrestaurant - Banquetingmapkosten, met daarbij - o Uitvoeringsdatum - o Naam besteller - o Kostenplaats - o Omschrijving van het evenement/vergaderservice - o Omschrijving en kosten van producten uit de banquetingmap (met daarin verwerkte personeelskosten) - o En indien van toepassing (zie eis 7.01 en 7.02): ▪ Extra personeelskosten ▪ Toeslagen personeel ▪ Mindering kosten personeel - Totaal te voldoen bedrag Daarnaast bevat de factuur de volgende elementen: • Kamer van Koophandel nummer van Opdrachtnemer; • Bankrekeningnummer van Opdrachtnemer; • BTW-nummer van Opdrachtnemer. • Factuurnummer; • Verplichtingennummer (indien voorhanden); • Factuurdatum; • Datum waarover gefactureerd wordt. De specificatie dient zowel in de factuur vermeld te worden als in een Excelbestand aangeleverd te worden. De facturering mag maximaal 1 maand achterlopen op de te factureren maand, d.w.z. dat een factuur met factuurdatum juni enkel mag gaan over de facturering van kosten uit mei óf april van datzelfde jaar. Facturering gaat per maand, er mogen niet kosten uit meerdere maanden op één factuur staan. Facturen van Opdrachtnemer waarin kosten worden gefactureerd van vóór de maximale termijn, worden in beginsel niet betaald door Opdrachtgever.
10.08	Opdrachtnemer stelt zich flexibel op en verleent zijn medewerking wanneer gevraagde informatie omtrent administratie op detailniveau verandert. Opdrachtgever betreft waar mogelijk Opdrachtnemer zoveel mogelijk bij (voorgenomen) veranderingen, en zoekt hierin de samenwerking.

11. Duurzaamheid

11.01	Voor het vervoer van de goederen naar de locatie van de inkopende organisatie dient binnen Nederland gebruik te worden gemaakt van voertuigen die ten minste aan emissieklasse 6 voldoen.
11.02	Waar geen prijsverschil bestaat tussen aangeboden producten, serveert Opdrachtnemer standaard het biologische alternatief.
11.03	Opdrachtgever verwacht dat de Opdrachtnemer zich inzet om de milieubelasting van zijn dienstverlening zo veel mogelijk te beperken. Inzet van disposable materialen wordt tot een minimum beperkt en wanneer toegepast, zijn deze materialen zoveel mogelijk biologisch afbreekbaar. Indien het noodzakelijk is om producten apart te verpakken dient Opdrachtnemer gebruik te maken van verpakkingen met een lage milieubelasting in de levenscyclus zoals papier, karton, lamineer, en afbreekbaar plastic. Opdrachtnemer maakt zo veel mogelijk gebruik van milieuvriendelijke schoonmaak- en vaatwasmiddelen.
11.04	In de eetgelegenheid wordt voor de gasten gratis kraanwater aangeboden. Een bestelling voor een lunch, vergaderservice of banquetingservice dient standaard te worden aangevuld met karaffen kraanwater.
11.05	Opdrachtgever wenst het aantal leveranciers en het aantal aflevermomenten zoveel mogelijk te beperken. Opdrachtnemer werkt actief mee aan deze wens van Opdrachtgever en meldt leveranciers aan bij Opdrachtgever.
11.06	Een veganistische optie in het standaardmenu is verplicht en staat als eerste in de banquetingmap. Naast de veganistische optie moeten er ook niet-veganistische en niet-vegetarische opties zijn. Keuzevrijheid voor de gebruikers is belangrijk voor Opdrachtgever. De veganistische optie mag niet meer kosten dan een vergelijkbare niet-veganistische en niet-vegetarische optie.
11.07	Een veganistische optie voor de warme en koude lunch die wordt geserveerd in het bedrijfsrestaurant is verplicht. Naast de veganistische optie moeten er ook niet-veganistische en niet-vegetarische opties zijn. Keuzevrijheid voor de gebruikers is belangrijk voor Opdrachtgever. De veganistische optie mag niet meer kosten dan een vergelijkbare niet-veganistische en niet-vegetarische optie.
11.08	Voor (samengestelde) producten voor directe consumptie en ingrediënten (geproduceerd met palmolie en/of soja in het assortiment geldt dat ze voldoen aan milieu-, sociale- en ontbossingsvrije eisen volgens één van onderstaande keurmerken, of een gelijkwaardig keurmerk: - Duurzame palmolie: gecertificeerde RSPO; - Duurzame soja: RTRS. Dit geldt voor alle te consumeren producten die worden ingekocht voor het bedrijfsrestaurant, de vergaderlunches en de evenementen