

# Bijlage 7 Programma van Eisen



In dit document is het Programma van Eisen voor deze aanbesteding opgenomen. Inschrijver dient zonder voorbehoud aan alle eisen te voldoen.

**Inhoudsopgave:**

- A. Algemene Eisen
- U. Uitgifte
- AS. Assortiment restaurant
- B. Catering
- P. Prijs
- I. Indexering
- D. Duurzaamheid
- PO. Personeel van de Opdrachtnemer
- S. Schoonmaakmiddelen, afval en ongediertebestrijding
- C. Contractmanagement en KPI's
- K. Kwaliteitssystemen en borging
- F. Financiële eisen, Leveranciersportaal & Facturatie
- IM. Implementatie nieuwe contract

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>A.</b> | <b>Algemene Eisen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| A.1       | Opdrachtnemer zorgt ervoor dat medewerkers van de Opdrachtgever tegen betaling een lunch kunnen verkrijgen in het restaurant van M-Mediagebouw, en tegen betaling een uitgebreid koffie- en thee assortiment, ontbijt + versnaperingen in het M-Café. Daarnaast biedt de opdrachtnemer barservice en catering service aan inclusief mogelijkheden in de avond en weekenden.                                                                                                                                    |
| A.2       | Opdrachtnemer garandeert de dagelijkse continuïteit van de dienstverlening op de locatie van Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| A.3       | Opdrachtnemer conformeert zich aan de openingstijden van het restaurant en M-Café zoals beschreven in paragraaf 1.2 en 1.3 van het Beschrijvend Document (Bijlage 13).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| A.4       | De dienstverlening, het assortiment en alle overige verstrekkingen dienen gedurende de uitvoering van het contract te allen tijde te voldoen aan alle geldende wet- en regelgeving in Nederland. Denk hierbij onder andere aan eisen en richtlijnen in overeenstemming met de Europese richtlijn HACCP en de allergeenwet.                                                                                                                                                                                     |
| A.5       | Opdrachtgever stelt algemene voorzieningen zoals gebruik van de keuken, wifi-verbinding, water en energie om niet aan de Opdrachtnemer ter beschikking (m.u.v. een afdracht voor o.a. energie over de <b>extra</b> cateringactiviteiten in M-Mediagebouw buiten de standaard dienstverlening).                                                                                                                                                                                                                 |
| A.6       | Op de locaties van Opdrachtgever dient betaald te kunnen worden door middel van pinnen en contactloos betalen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>U.</b> | <b>Uitgifte</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| U.1       | Op de locatie is serviesgoed (bestek, serviesgoed, glaswerk) in voldoende mate aanwezig voor de dagelijkse dienstverlening. Het serviesgoed is eigendom van Opdrachtgever. Het staat Opdrachtnemer vrij om daarnaast eigen serviesgoed te gebruiken.                                                                                                                                                                                                                                                           |
| U.2       | Indien serviesgoed van Opdrachtgever aangevuld of vervangen moet worden, geeft Opdrachtnemer dit aan bij Opdrachtgever. Jaarlijks doet Opdrachtnemer een opgave van de gewenste aanvulling. Vervanging van dit serviesgoed is voor rekening van Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                 |
| U.3       | De cateringlocatie is voorzien van nagelvaste keukenapparatuur zoals uitgiftebuffet, koel- en vriesapparatuur, oven, frituurwand en voorbereidingsruimte. Deze apparatuur wordt beheerd en technisch onderhouden door de Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| U.4       | Ten aanzien van technisch onderhoud en/of reparatie van apparatuur van Opdrachtgever heeft Opdrachtnemer een signaleringsverantwoordelijkheid bij gebreken aan Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| U.5       | Opdrachtnemer draagt zelf de kosten voor aanschaf van aanvullende keukenapparatuur ten behoeve van de invulling van het aangeboden concept. Hierover vindt altijd vooraf overleg met de Opdrachtgever plaats.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| U.6       | Opdrachtnemer zorgt voor de aanschaf en het onderhoud van de afrekensystemen, inclusief de pin-terminals welke geschikt zijn voor zowel PIN als contactloos betalen. Opdrachtgever zorgt voor de digitale aansluitingen van de aangeboden afrekensystemen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de abonnementen van de benodigde datalijnen en de daaruit voortvloeiende kosten. Inzet van de kassasystemen is gedurende de looptijd van de Overeenkomst volledig voor rekening en risico van Opdrachtnemer. |

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| U.7        | Het kassasysteem van Opdrachtnemer dient betrouwbaar en integer te zijn. Rapportages hieruit zijn juist, volledig en inzichtelijk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| U.8        | Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat het aantal afrekenpunten in verhouding staat tot het aantal lunchgebruikers, als voldoende ruimte beschikbaar is, zodat rijvorming voorkomen wordt. De doorlooptijd voor de lunchgebruiker bedraagt maximaal vijf minuten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>AS.</b> | <b>Restaurant en assortiment</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| AS.1       | In het restaurant en koffiebar dient, gedurende de openingstijden, tegen betaling, een gevarieerd en gezond assortiment verkrijgbaar te zijn, dat bestaat uit een aantal gangbare producten, zoals brood, beleg, salades, zuivel en soep, warme gerechtjes, belegde broodjes. Het assortiment maakt het mogelijk een volledige en gevarieerde maaltijd samen te stellen rekening houdend met persoonlijke voorkeuren op het gebied van religie, veganistische voeding, allergenen en dieetwensen. Het assortiment varieert per seizoen en bevat altijd duurzame en gezonde producten. De producten kunnen ook buiten het restaurant worden genuttigd. Naast losse componenten zijn er ook dagverse producten, to go producten en verpakkingsmaterialen beschikbaar. |
| AS.2       | Dagelijks dient een basislunch voor € 4,- beschikbaar te zijn, minimaal bestaande uit soep of fruit, drankje, lunchgerecht (salade of broodgerecht). Dit bedrag staat vast gedurende de gehele contractperiode.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| AS.3       | Opdrachtnemer dient de bezoekers van het restaurant duidelijk te informeren over de samenstelling van de producten door middel van storytelling, inclusief allergenen vermelding.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| AS.4       | Opdrachtnemer verzorgt de versnaperingen automatisch in het restaurant van het M-Mediagebouw in overeenstemming met het gestelde in paragraaf 5.5 van het beschrijvend document. De exploitatie hiervan is opgenomen in de aanneemsom.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| AS.5       | Het assortiment van de restaurants en koffiebar wordt ter plekke bereid, is vers, duurzaam en gezond. Minimaal 80% van het assortiment betreft producten die in Nederland worden geproduceerd en verwerkt. Daarnaast dienen de producten te voldoen aan de keurmerken zoals weergegeven in paragraaf 1.2 van het Beschrijvend Document (bijlage 13).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>B.</b>  | <b>Catering</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| B.1        | Onder catering wordt verstaan het, op aanvraag, verzorgen van extra cateringactiviteiten in het restaurant, vergaderzalen en in daarvoor aangewezen ruimten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| B.2        | Na gunning volgt vastlegging van het assortiment in een overzicht met verschillende artikelen en menu's met daarin de bij Inschrijving afgegeven prijzen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verdere invulling van het assortiment en het onderhoud van het menu en aanbod naar de klanten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| B.3        | Opdrachtnemer brengt alle benodigde toebehoren naar de ruimten, haalt deze na afloop weer op en zorgt dat tafels en stoelen in nette staat en schoon achterblijven. Opdrachtnemer geeft een signaal af naar de schoonmaakdienst als dit wenselijk is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| B.5        | Catering en vergaderservice dient minimaal 15 en maximaal 30 minuten voor aanvang van de vergadering klaargezet te worden in de vergaderzaal door Opdrachtnemer en na afloop weer te worden opgehaald.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| B.6        | Het assortiment bevat altijd duurzame en gezonde producten. Opdrachtnemer dient rekening te houden met dieetwensen en religieuze voorkeuren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                                                                                                                                                                                                                             |
| B.7 | Opdrachtnemer verzorgt de materialen voor extra activiteiten in M-Mediagebouw (servies, glaswerk, bestek, linnen, materialen).                                                                                                                              |
| B.8 | Als een externe partij gebruik maakt van de ruimte van Opdrachtgever dient hier met de Opdrachtnemer afspraken te worden gemaakt. De externe partij en Opdrachtgever zijn verantwoordelijk voor het weer schoon opleveren van de gebruikte cateringruimten. |
| B.9 | Iedere wijziging van het aanbod en de prijzen in de menu's wordt pas doorgevoerd na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever.                                                                                                                                 |

| <b>P.</b> | <b>Prijs</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| P.1       | Opdrachtnemer dient alle kosten t.b.v. de exploitatie te verdisconteren in de aanneemsom weergegeven in het Prijsinvulblad, bijlage 9. Hierin vallen in ieder geval (maar niet beperkt tot): personeelskosten (inclusief kosten vervanging bij ziekte en/of verlof), kleding, kosten presentatiematerialen, kosten implementatie, kosten rapportages en overleggen, aanpassing bestaande infrastructuur, kosten investeringen, kosten i.v.m. medewerking aan dieptereiniging, medewerking aan kantinescans en kwaliteitscontroles, kosten biobased disposables, kosten reclame uitingen, kosten schoonmaakmiddelen- en materialen, kosten MVO, kosten kassasystemen, kosten abonnement mobiele telefoon, kosten betalen pin/contactloos betalen, kosten VOG, kosten voor het slijpen van messen en overige exploitatiekosten. Deze voorbeelden betreffen geen limitatieve opsomming. Opdrachtgever wenst niet achteraf geconfronteerd te worden met onverwachte kosten. |
| P.2       | De prijzen voor catering zoals weergegeven in het Prijsinvulblad, bijlage 9, worden bij de aanbesteding in de financiële beoordeling meegenomen. Opdrachtgever wenst niet achteraf geconfronteerd te worden met onverwachte kosten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>I.</b> | <b>Indexering</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| I.1       | De overeengekomen vaste aanneemsom voor catering is vast tot 1 juli 2025. De tarieven en aanneemsommen kunnen vervolgens jaarlijks (voor het eerst op 1 juli 2025) geïndexeerd worden in overeenstemming met de volgende index:<br><a href="https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83131ned/table?ts=1543514669723">https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83131ned/table?ts=1543514669723</a><br>Filter op: 111200 kantines                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| I.2       | De overeengekomen vaste verrekenprijzen zijn vast tot 1 januari 2025. Deze tarieven kunnen vervolgens 1 x per jaar (voor het eerst op 1 januari 2025) geïndexeerd worden in overeenstemming met de volgende index:<br><a href="https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83131ned/table?ts=1543514669723">https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83131ned/table?ts=1543514669723</a><br>Filter op: 111200 kantines                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| I.3       | De prijzen voor het assortiment worden door Opdrachtnemer vastgesteld op basis van marktwerking en marktconformiteit en zijn geen voorwerp van indexering.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| I.4       | <p>Rekenmethode indexering:<br/> <math display="block">\frac{(\text{Indexcijfer nieuwe jaar} - \text{indexcijfer oude jaar})}{\text{indexcijfer oude jaar}} \times 100\%</math></p> <p>Als uitgangspunt voor het nieuwe jaar wordt het meest recente kalenderjaar gehanteerd, waarvan het gemiddelde definitieve indexcijfer bekend is, als oude jaar wordt het jaar daarvoor genomen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| I.5       | <p>Een verzoek tot indexering dient minimaal 30 dagen voor 1 juni schriftelijk worden ingediend met onderbouwing bij Opdrachtgever. Na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever, worden de nieuwe vaste aanneemsommen en vaste verrekenprijzen van kracht.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>D.</b> | <b>Duurzaamheid</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| D.1       | <p><b>Milieumanagementsysteem</b></p> <p>De Inschrijver beschikt voor zijn organisatie, althans voor dat deel/die delen van de organisatie dat/die betrokken is/zijn bij de uitvoering van de opdracht, over een managementsysteem waarin ten minste de volgende onderwerpen zijn opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De concrete maatregelen met betrekking tot het <b>aangeboden assortiment</b>, die zijn of worden getroffen om de milieubelasting te verminderen of te voorkomen (in elk geval klimaatemissies; landgebruik; derving/voedselverspilling) en de gezondheid van de medewerkers te verhogen;</li> <li>• De concrete maatregelen die zijn of worden getroffen om de milieubelasting van de <b>bedrijfsprocessen</b> die verband houden met de uitvoering van de opdracht (in elk geval water- en energieverbruik, transport, afval en derving, voedselverspilling, verpakkingen en schoonmaak) te verminderen of te voorkomen;</li> <li>• De borging van de naleving van de desbetreffende <b>milieuwetgeving</b>;</li> <li>• De aandacht die wordt besteed aan de bewustwording en de <b>competentie van medewerker</b> (s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze opdracht relevante milieuaspecten;</li> <li>• De aandacht die wordt besteed aan de bewustwording en de <b>competentie van toeleverancier</b> (s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze opdracht relevante milieuaspecten;</li> <li>• Het <b>monitoren</b> (als basis voor kwaliteitsgarantie) van de voor deze opdracht relevante milieuaspecten.</li> </ul> <p><i>Verificatieadvies</i><br/> De inschrijver kan worden gevraagd om bijvoorbeeld met een ISO 14001 certificaat of een gelijkwaardig certificaat aan te tonen dat hij aan bovenstaande criterium voldoet. De inschrijver kan ook op andere wijze aantonen hoe hij aan de eis voldoet.</p> |
| D.2       | <p><b>Samenstelling assortiment</b></p> <p>Een vegetarisch aanbod is de standaard en indien vlees wordt gebruikt is dit <b>biologisch</b>. Vis is <b>MSC en/of ASC gecertificeerd</b>.</p> <p>Fruit en groente is seizoensgebonden en zoveel mogelijk afkomstig van Nederlandse boeren.</p> <p>Minimaal 80% van het assortiment wordt in Nederland geproduceerd en verwerkt.</p> <p>Opdrachtnemer voert alleen producten die voldoen aan topkeurmerken of gelijkwaardig. De</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            | <p>Opdrachtnemer dient documentatie te overleggen waarmee wordt aangetoond dat zijn inkoop hieraan voldoet.</p> <p>Producten met een topkeurmerk die goed scoren op milieu- én dierenwelzijnseisen (zie <a href="https://keurmerken.milieucentraal.nl/wat-zijn-topkeurmerken">https://keurmerken.milieucentraal.nl/wat-zijn-topkeurmerken</a> en <a href="https://keurmerken.milieucentraal.nl/overzicht/voeding">https://keurmerken.milieucentraal.nl/overzicht/voeding</a>), of gelijkwaardig, voldoen hier aan en zijn de norm.</p> <p>Let hierbij op dat er ook topkeurmerken zijn die alleen geldig zijn voor dierenwelzijn, in dat geval dient aanvullend bewijs te worden geleverd dat ook wordt voldaan aan milieueisen die ambitieus, transparant en betrouwbaar zijn. Dit kan bijvoorbeeld met een topkeurmerk dat wel milieueisen bevat, of een gelijkwaardig certificeringssysteem.</p> <p>Voorbeelden van certificeringssystemen die, net als de topkeurmerken, voldoende ambitieus, transparant en betrouwbaar zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beter Leven Keurmerk (3 sterren) voor zuivel, eieren en vlees</li> <li>• Demeter voor bio-dynamische producten</li> <li>• EKO voor biologische producten</li> <li>• EU-biologisch voor biologische producten</li> <li>• Fairtrade voor tropische producten</li> <li>• minimaal On the way to PlanetProof voor groente en fruit, bij voorkeur eko of EU-biologisch</li> <li>• Rainforest Alliance (inclusief UTZ) voor tropische producten</li> <li>• Roundtable On Sustainable Palm Oil (RSPO) voor palmolie</li> <li>• Sustainable Rice Platform (SRP) voor rijst</li> <li>• Climate Neutral Certified (speciaal voor klimaatimpact van voeding)</li> </ul> |
| D.3        | <p><b>Social return</b></p> <p>De Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de dienstverlening een minimale norm van 5% social return op het totaal aantal uren. Verder streeft Opdrachtnemer ernaar dat mensen kunnen doorstromen naar een reguliere baan en dat ook voldoende opleidingsmogelijkheden gecreëerd worden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| D.4        | <p><b>Communicatieplan</b></p> <p>De inschrijver dient 4 weken na gunning een communicatieplan in waarin is beschreven hoe de informatievoorziening over duurzame catering aan de eindgebruiker plaatsvindt en besteedt in ieder geval aandacht aan de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welke productinformatie wordt gegeven;</li> <li>• De wijze waarop productinformatie wordt gegeven;</li> <li>• De wijze waarop over de doelstellingen rond duurzame en gezonde catering wordt gecommuniceerd;</li> <li>• De wijze waarop de inschrijver duurzame en gezonde producten promoot;</li> <li>• Verdeling van de taken tussen de inschrijver en de opdrachtgever;</li> <li>• De uitvoerbaarheid.</li> </ul> <p>De voortgang van de communicatie over duurzame catering wordt gedurende de contractperiode besproken tijdens het reguliere strategisch overleg.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>PO.</b> | <b>Personeel van de Opdrachtnemer</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| PO.1  | Van Opdrachtnemer wordt een stabiele personeelsbezetting geëist met goed begeleide en opgeleide vakbekwame medewerkers. Zij dragen in belangrijke mate bij aan een goede uitvoering van de dienstverlening.                                                                                                                                           |
| PO.2  | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de overname van het personeel van de huidige cateraar, in overeenstemming met gemaakte afspraken uit de Cao Contractcateringbranche. In bijlage 10, is een geanonimiseerd overzicht bijgevoegd van de huidige personele bezetting.                                                                             |
| PO.3  | De in te zetten medewerkers dienen gastvrijheid uit te stralen, zijn professioneel, dienstverlenend, flexibel en representatief.                                                                                                                                                                                                                      |
| PO.4  | Alle medewerkers dienen een basiskennis te hebben van de Nederlandse taal.                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| PO.5  | Het personeel dient zorg te dragen voor een juiste persoonlijke hygiëne.                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| PO.6  | De Opdrachtnemer verzorgt de Dienstverlening zoveel mogelijk met dezelfde medewerkers. Personeelwisselingen worden tot een minimum beperkt.                                                                                                                                                                                                           |
| PO.7  | Opdrachtnemer garandeert dat als de teamleider (cateringmanager) wordt vervangen, dit wordt gedaan door een gelijkwaardige vervanger die over vergelijkbare ervaring beschikt en die volledig op de hoogte is van de inhoud van de Dienstverlening, ná instemming door Opdrachtgever.                                                                 |
| PO.8  | Opdrachtnemer werkt samen met het BHV-team van Opdrachtgever en Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aanwezigheid van minimaal 1 BHV-er tijdens de werkzaamheden.                                                                                                                                                                                |
| PO.9  | Personeel van Opdrachtnemer dient bekend te zijn met de veiligheids- en huisregels ter plaatse, de vluchtwegen en het BHV-plan.                                                                                                                                                                                                                       |
| PO.10 | Opdrachtnemer verklaart zich na gunning op de hoogte te stellen van deze voorschriften en verklaart zijn personeel en ook personeel van de voor Opdrachtnemer werkzame onderaannemers en toeleveranciers daarvan in kennis te zullen stellen.                                                                                                         |
| PO.11 | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de eventueel aan haar verstrekte toegangspassen en sleutels van de Opdrachtgever. Verlies dient onmiddellijk door Opdrachtnemer gemeld te worden bij de beveiliging en de contactpersoon van de Opdrachtgever.                                                                                                 |
| PO.12 | Medewerkers van Opdrachtnemer dienen in geval van calamiteiten hiervan direct melding te maken bij Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                     |
| PO.13 | Het meenemen van goederen en apparatuur, behorende aan Opdrachtgever, buiten het pand is niet toegestaan, tenzij dit in overleg met Opdrachtgever van tevoren is afgestemd.                                                                                                                                                                           |
| PO.14 | Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het team te allen tijde gekleed gaat in uniforme, representatieve en herkenbare bedrijfskleding met M-Logo, inclusief dagelijkse leiding. Bedrijfskleding is schoon, heel en gestreken zijn.                                                                                                                           |
| PO.16 | Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat de leidinggevend en cateringmedewerkers de juiste opleiding en instructies hebben ontvangen voor het juist uitvoeren van de werkzaamheden, in overeenstemming met de wettelijke voorschriften en in overeenstemming met de in dit Beschrijvend document en de bij Inschrijving vermelde uitgangspunten. |



| <b>S.</b> | <b>Schoonmaak, schoonmaakmiddelen, afval en ongediertebestrijding</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| S.1       | De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het schoonhouden van de keuken (inclusief koel- en vriesruimte), restaurant, tafels & stoelen, counter/ uitgiftegebied, magnetron voor medewerkers in het restaurant, spoelkeuken (serviesgoed, bestek en keukenmaterialen), en ook de apparaten die onlosmakelijk zijn verbonden met catering. De schoonmaak in de productieruimten is tot een hoogte van 1,80m. de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer, inclusief afzuigkappen, alles voor zover gebruikt binnen de restauratieve faciliteiten en voor zover bereikbaar zonder apparaten van de (keuken)wand af te moeten schuiven. |
| S.2       | Opdrachtnemer zorgt dat tafels en stoelen in het zitgedeelte en bij M-Café steeds in nette staat gereed staan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| S.3       | Opdrachtnemer heeft in relatie tot het door Opdrachtgever gecontracteerde schoonmaakbedrijf een signaleringsverantwoordelijkheid.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| S.4       | Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zorgt Opdrachtnemer voor een goede afstemming met de door Opdrachtgever gecontracteerde schoonmaakorganisatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| S.5       | Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het minimaal éénmaal per jaar laten uitvoeren van een dieptereiniging. Uitvoering van deze dieptereiniging vindt plaats in overleg met de Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| S.6       | De door Opdrachtnemer in te zetten schoonmaakmiddelen dienen een zo laag mogelijk belasting op het milieu te hebben. Het gebruik van sterk bijtende stoffen en/of chloorhoudende producten is niet toegestaan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| S.7       | Er dient actief gestuurd te worden op het beperken en voorkomen van food afval. Opdrachtgever heeft de ambitie het restafval te beperken ten gunste van afvalstromen die voor compostering en of hergebruik/ recycling geschikt zijn. Opdrachtnemer dient maandelijks een verslaglegging ten aanzien van waste te overleggen en actief te sturen op het verminderen van afval van voedsel.                                                                                                                                                                                                                                            |
| S.8       | De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de dagelijkse afvalverwijdering uit de keuken en het aanwezige afval van de in het restaurant aanwezige afvuursystemen/ inzamelmiddelen. De Opdrachtnemer draagt zorg voor het transport naar het centrale inzamelpunt voor afvalstromen. Opdrachtgever draagt zorg voor het centraal afvoeren van het afval. De kosten voor vuilafvoer vanuit het restaurant, M-Café en vanuit cateringactiviteiten is voor rekening van de cateringpartner.                                                                                                                                              |
| S.9       | De daadwerkelijke uitvoering van ongediertebestrijding behoort tot de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Als zich ongedierte en/of tekenen van ongedierte zich voordoen in de ruimten van de restauratieve dienst, dan dient Opdrachtnemer onverwijld contact op te nemen met Opdrachtgever Deelnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>C.</b> | <b>Contractmanagement en KPI's</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| C.1       | <p>Opdrachtgever wenst, gedurende de contractperiode, 3 meetbare KPI's te hanteren:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gasttevredenheid</li> <li>2. Duurzaam assortiment</li> <li>3. Afvalreductie</li> </ol> <p>Bij start van de samenwerking wordt een 0-meting gehouden waarna de target voor het eerste</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <p>contractjaar wordt vastgelegd.</p> <p>Indien Opdrachtnemer bij een meting op een KPI de gestelde norm niet heeft behaald dan dient Opdrachtnemer binnen 2 weken na meting een verbeterplan aan te leveren met de te ondernemen acties en termijn voor het behalen van het beoogde resultaat. Als gedurende twee opeenvolgende jaren een KPI niet wordt gehaald is Opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst tussentijds te ontbinden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|     | <b>Overlegstructuur en Managementinformatie</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|     | De overlegmomenten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vinden op drie niveaus plaats.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| C.2 | <p><i>Operationeel overleg</i></p> <p>Het operationeel overleg over dagelijkse gang van zaken tussen de cateringmanager van Opdrachtnemer en Opdrachtgever wordt ingericht, ten minste 2-wekelijks.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| C.3 | <p><i>Tactisch overleg</i></p> <p>Tenminste vier keer per jaar, wordt een overleg tussen vertegenwoordigers van Opdrachtgever en Opdrachtnemer georganiseerd. Tijdens het overleg komen de volgende onderwerpen aan de orde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Performance;</li> <li>• Managementrapportage (maandelijks aanleveren van de managementrapportage, de juiste gegevens opgenomen in de rapportage);</li> <li>• Administratie/ facturering (facturering maandelijks en zoals is overeengekomen ingediend);</li> <li>• Verbetervoorstellen en toekomstige ontwikkelingen locatie en pandbewoners;</li> <li>• Personele aangelegenheden algemeen.</li> </ul>                                                             |
| C.4 | <p><i>Strategisch Overleg</i></p> <p>1 x per jaar vindt strategisch overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Onderwerpen van gesprek zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bevindingen KPI's (uit tactisch overleg);</li> <li>• Duurzaamheid;</li> <li>• Gasttevredenheid (bevindingen uit onderzoek);</li> <li>• Managementrapportage (in overeenstemming met dashboard categorie).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| C.5 | <p><i>Verslaglegging</i></p> <p>Van het tactisch en strategisch overleg wordt door Opdrachtnemer een gespreksverslag en een actiepuntenlijst opgesteld, dat binnen twee weken na het overleg aan de contactpersoon van Opdrachtgever en de contractmanager van de categorie ter accordering wordt aangeboden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| C.6 | Voor eventuele extra overlegmomenten worden door Opdrachtnemer geen meerkosten in rekening gebracht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| C.7 | <p><i>Maandrapportage</i></p> <p>Maandrapportage</p> <p>Opdrachtnemer verstrekt maandelijks binnen drie weken na afloop van de maand een verslag gelijktijdig met de factuur. Het verslag sluit volledig aan op de factuur en bevat onderbouwd de volgende aspecten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Omzet restaurants, bezoekersaantal, gemiddelde besteding per maand (per locatie);</li> <li>• Urenregistratie inclusief omschrijving werkzaamheden</li> <li>• Geleverde catering inclusief specificatie van de bestellingen, waaronder ook het aantal personen en kosten per persoon;</li> <li>• Aantal transacties in het M-Café, inclusief gemiddelde besteding;</li> <li>• Gemiddelde besteding per gebruiker;</li> </ul> |

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Duurzame inkoop</li> <li>• Percentage waste</li> <li>• KWIS-rapportage</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>K.</b> | <b>Kwaliteitssystemen en borging</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| K.1       | Opdrachtnemer dient over een kwaliteitscertificaat ISO 9001 of gelijkwaardig te beschikken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| K.2       | Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, door een onafhankelijke derde partij, eigen audits uit te laten voeren zoals hieronder omschreven. De Opdrachtnemer conformeert zich aan de resultaten van deze eigen audits.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| K.3       | In het geval van een onvoldoende resultaat dient Opdrachtnemer, afhankelijk van het onderwerp, binnen 7 dagen de werkzaamheden weer op orde te hebben. Hierna zal opnieuw een audit (her controle) plaatsvinden op kosten van de Opdrachtnemer. Alle her controles die voortvloeien uit onvoldoende resultaten komen voor rekening van Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| K.4       | Indien binnen een periode van een jaar drie controles zijn gekwalificeerd als onvoldoende dan is Opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst te ontbinden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| K.5       | Opdrachtgever voert zelf gasttevredenheidsonderzoeken uit.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| K.6       | Als bij een controle door de Nederlandse Voedsel en Waren Autoriteit onregelmatigheden worden geconstateerd, te wijten aan Opdrachtnemer en een boete wordt opgelegd, wordt deze doorberekend aan de Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|           | <b>Milieumanagement</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| K.7       | <p>Opdrachtnemer stelt in samenspraak met de Opdrachtgever binnen 3 maanden na ingangsdatum van het contract een milieuplan op waarin wordt vastgelegd hoe, gedurende de contractperiode de milieubelasting van de aan de opdracht gerelateerde werkzaamheden verminderd of voorkomen wordt. In het jaarlijks op te stellen verbeterplan worden in ieder geval de volgende onderwerpen meegenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Energie- en waterverbruik</li> <li>• Afval en afvalscheiding</li> <li>• Verpakkingen inclusief eenmalig servies</li> <li>• Derving/ Voedselverspilling (restaurant, M-Café en catering)</li> <li>• Gebruik van reinigingsmiddelen</li> <li>• Aan de opdracht gerelateerd transport (personeel en middelen)</li> <li>• Opleiding en werkinstructies personeel</li> </ul> |
|           | <b>Klachten, wensen, informatie en suggesties (KWIS)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| K.8       | Opdrachtnemer dient een deugdelijke KWIS-procedure te hebben; Opdrachtnemer dient alle verzoeken van gasten te registreren en periodiek een analyse te maken van de soort verzoeken. In deze analyse dient ook de afhandeling van deze verzoeken te zijn opgenomen. Deze analyse dient onderdeel uit te maken van de managementrapportage.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| K.9       | Voor alle klachten dient Opdrachtnemer binnen 1 werkdag na melding een terugkoppeling te geven bij de melder van de klacht en bij Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| K.10      | Opgeloste klachten worden door de Opdrachtnemer afgemeld bij de melder van de klacht.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>F.</b>  | <b>Financiële eisen, Leveranciersportaal &amp; Facturatie</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| F.1        | Opdrachtnemer dient alle kosten t.b.v. de exploitatie op te nemen in de aanneemsom. Dit betreft (maar is niet beperkt tot): kosten presentatie materialen, kosten implementatie, kosten investeringen, kosten i.v.m. medewerking aan dieptereiniging, medewerking aan kwaliteitscontroles, kosten biobased disposables, kosten reclame-uitingen, kosten schoonmaakmiddelen en materialen, kosten MVO, kosten social return, kosten kassa's, kosten abonnement mobiele telefoon, kosten betalen pin/contactloos betalen, kosten VOG en kosten voor het slijpen van messen, overige exploitatiekosten.                                                                                                                                                                                          |
| F.2        | Als door uitval, in verband met een technische storing aan koelkast en/of diepvriesinstallatie, derving ontstaat, kan Opdrachtnemer deze schade bij Opdrachtgever verhalen tegen de inkoopwaarde.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| F.3        | <p>Opdrachtnemer dient per maand aparte facturen aan te leveren voor:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Vaste Aanneemsommen</li> <li>2) Catering activiteiten</li> </ol> <p>Als gedurende de contractperiode Opdrachtgever wenst dat de factuurstromen wijzigen, dan werkt Opdrachtnemer hier zonder meerkosten aan mee.</p> <p>Bij factuur 2) dient een duidelijke specificatie te worden toegevoegd, die gelijk is aan de offerte of bestelling. De specificatie is leidend.</p> <p>Op iedere factuur dient duidelijk aangegeven te zijn, de gewenste kostenplaats van de klanten, welk btw-percentage op welk gedeelte van de factuur van toepassing is.</p> <p>Tijdens de implementatiefase zal Opdrachtgever de volledige factuurinstructie bespreken met Opdrachtnemer.</p> |
| <b>IM.</b> | <b>Implementatie nieuwe contract</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| IM.1       | Opdrachtnemer dient binnen 4 weken na definitieve gunning een gedetailleerd implementatieplan aan te leveren aan Opdrachtgever. Dit plan beschrijft het totaal aan activiteiten dat uitgevoerd dient te worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| IM.2       | Opdrachtnemer zorgt voor een vaste contactpersoon gedurende de gehele implementatiefase.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| IM.3       | Een kick-off op locatie van Opdrachtgever is onderdeel van de implementatie. De kick-off wordt samen met Opdrachtgever voorbereid.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| IM.4       | Opdrachtnemer zorgt voor vaste overlegmomenten tijdens de implementatie- en opstartfase.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |