



HOOGHEEMRAADSCHAP
**DE STICHTSE
RIJNLANDEN**

Bijlage 1 Programma van Eisen

Voor de Europese aanbesteding ten behoeve van

Catering van HDSR evenementen

Kenmerk TenderNed: TN 475498
Datum: 2-7-2024

1	Algemene eisen aan de opdracht
1.1	De door Opdrachtnemer in haar Inschrijving aangeboden en omschreven kwaliteit – in aanvulling op of ter invulling van de eisen zoals gesteld in het onderhavige document (het Programma van Eisen) - dient ook daadwerkelijk gedurende de looptijd van de Overeenkomst ten uitvoer gebracht te worden. Alle aangeboden specificaties, maatregelen, voorstellen, oplossingen of anderszins omschreven invulling van de Dienstverlening worden geacht in de aangeboden prijzen te zijn inbegrepen. Opdrachtnemer is dus gehouden de aangeboden kwaliteit ook daadwerkelijk te bieden/leveren en meerkosten komen niet voor vergoeding in aanmerking.
1.2	De werktijden die van toepassing zijn op deze opdracht zijn flexibel te noemen, de opdrachtnemer moet in kunnen spelen op de vraag van de opdrachtgever.
1.3	Alle certificeringen zoals omschreven in hoofdstuk 3 van de Inschrijvingsleidraad worden door Opdrachtnemer behouden gedurende de looptijd, inclusief eventuele verlengingsopties, van de Overeenkomst.
1.4	Externe promotionele communicatie met betrekking tot de inhoud en werkzaamheden van de gegunde opdracht mag alleen plaatsvinden na schriftelijk akkoord van de contractmanager van Opdrachtgever.
1.5	De werkzaamheden van Opdrachtnemer worden uitsluitend uitgevoerd nadat een door Opdrachtgever goedgekeurd uitvoeringsplan is opgesteld. Het opstellen van het uitvoeringsplan geschiedt na een inspectie ter plaatse van Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk.
1.6	Opdrachtnemer dient zich bij uitvoering van de werkzaamheden te allen tijde te houden aan de relevante wet- en regelgeving, protocollen en gedragscodes.
1.7	Opdrachtnemer realiseert zich, dat Opdrachtgever ook als overheid optreedt en aanvaardt deze bijzondere positie van Opdrachtgever als overheid. Opdrachtgever behoudt bij nakoming van het in de Raamovereenkomst bepaalde haar bevoegdheden tot publiekrechtelijke rechtshandelingen.

2	Eisen aan medewerkers van opdrachtnemer
2.1	Opdrachtnemer is verplicht voor het verrichten van de werkzaamheden goed geïnstrueerd personeel in te zetten dat over de benodigde vakkennis beschikt en in staat is zelfstandig te werken. Vakkennis dient op verzoek aantoonbaar te zijn middels diploma's en/of certificaten.
2.2	Voor werkzaamheden waarbij veiligheidsaspecten een rol spelen dient personeel te beschikken over een VCA-diploma.
2.3	Personeel van Opdrachtnemer dient te allen tijde representatief gekleed te gaan. Op verzoek van Opdrachtgever dient personeel van Opdrachtnemer herkenbaar te zijn als zijnde ingezet vanuit Opdrachtgever. De werkkleding voldoet aan de geldende regelgeving omtrent ARBO en Veiligheid.
2.4	Bij gebleken ongeschiktheid van een medewerker van Opdrachtnemer kan Opdrachtgever eisen dat Opdrachtnemer een andere medewerker inzet.
2.5	Het personeel van opdrachtnemer dient zich, alvorens de terreinen van HDSR te betreden/ verlaten, altijd te melden bij de medewerker, indien deze aanwezig is, van de betreffende locatie. Bij afwezigheid dient het personeel van opdrachtnemer zich telefonisch te melden bij de (aangewezen) contactpersoon van HDSR.

3	Communicatie
3.1	Alle communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever dient plaats te vinden in de Nederlandse taal.
3.2	Opdrachtnemer stelt een vaste contactpersoon voor Opdrachtgever aan voor de duur van de Overeenkomst. Opdrachtnemer stelt contactgegevens (telefoon en e-mail) ter beschikking voor vragen, klachten en meldingen.

3 Communicatie	
3.3	Opdrachtnemer dient tijdens werktijden telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn voor de Opdrachtgever.
3.4	De accountmanager van Opdrachtnemer is het primaire aanspreekpunt voor HDSR. Opdrachtnemer heeft te allen tijde een accountmanager, en indien nodig een back-up, beschikbaar. Bij afwezigheid van de accountmanager wordt deze persoon binnen 40 werkuren adequaat vervangen.
3.5	Opdrachtnemer en Opdrachtgever doen minimaal 2x per jaar een evaluatie. Tijdens het overleg komen o.a. de volgende onderwerpen aan de orde: <ul style="list-style-type: none"> - evaluatie en beoordeling contractuele afspraken; - gemelde klachten en afhandeling; - klantgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen, flexibiliteit, zakelijkheid, kundigheid, initiatief in communicatie; <p>Opdrachtnemer zorgt hierbij voor een actielijst en notulen. Opdrachtnemer dient maximaal binnen vijf werkdagen zorg te dragen voor de verslaglegging van alle overlegvormen.</p>
3.6	In geval van (bijna) ongelukken of calamiteiten tijdens de uitvoering van de werkzaamheden wordt opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte gebracht.

4 Maatschappelijk verantwoord ondernemen en milieu	
4.1	Verpakkingsmateriaal ten behoeve van de onderhavige Opdracht wordt geminimaliseerd. Voor verpakkingsmateriaal wordt daarnaast geen materiaal gebruikt met giftige stoffen en/of slecht recyclebaar materiaal in verpakkingen waar alternatieven beschikbaar zijn.
4.2	De voertuigen die Opdrachtnemer inzet dienen minimaal te voldoen aan de Euro 5 norm.
4.3	Er wordt zoveel mogelijk met lokale producten gewerkt. Op verzoek wordt inzage gegeven hoe hieraan wordt voldaan.
4.4	Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat ze voedselverspilling zo veel mogelijk beperken
4.5	Uitvoeringseis op het gebied van Social Return voor deze overeenkomst is 5% van de gefactureerde omzet.

5 Facturatie	
5.1	Maandelijks achteraf met een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van een correcte factuur.
5.2	U dient uw facturen digitaal aan te leveren: in PDF of SI-UBL format. De facturen kunt u sturen naar facturen@hdsr.nl en SI-UBL facturen kunt u via het netwerk http://get.simpler invoicing.org sturen. Facturering in SI-UBL heeft onze voorkeur. Wilt u hier gebruik van maken? Stuur dan een email naar PAS@hdsr.nl met het bestandstype en uw Peppol identificatienummer. Wij zorgen er dan voor dat ons systeem wordt ingericht om uw facturen te ontvangen via Simplerinvoicing.
5.3	Facturen moeten voldoen aan de wettelijke vereisten (zie www.belastingdienst.nl).
5.4.	Facturen dienen, voorzien van een verplichtingnummer, aan HDSR te worden gericht. Het verplichtingnummer dat u op uw factuur dient te vermelden voor betaling is wordt afgestemd na gunning.
5.5	Het factuuradres is: Hoogheemraadschap De Stichtse Rijnlanden Postbus 550 3990 GJ Houten

6	Uitvoering van de opdracht
6.1	Bij evenementen is vegetarisch aanbod de norm. Daarbij kunnen andere wensen, zoals het eten van vlees en/of vis op voorhand worden doorgegeven.
6.2	Minimaal 50% van het assortiment bestaat uit producten die zijn voorzien van een topkeurmerk dat goed scoort op milieu en dierenwelzijn, of een gelijkwaardig keurmerk. Topkeurmerken die goed scoren op milieu en dierenwelzijn zijn te vinden op de site over topkeurmerken. Met het assortiment wordt het gehele portfolio aan te consumeren producten bedoeld dat wordt ingekocht ten behoeve van de opdracht.
6.3	Opdrachtnemer houdt bij samenstelling van het assortiment rekening met het aanbieden een breed assortiment van gezonde, verse, vegetarische en veganistische producten.
6.4	Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat men kan inspelen op alle voorkomende voedselallergieën.
6.5	Onder de te leveren dienstverlening vallen het leveren van producten, materialen en het verrichten van diensten van de cateraar bij grootschalige personeelsbijeenkomsten en evenementen welke door HDSR worden georganiseerd.
6.6	De opdrachtnemer zal voor deze services bij een aanvraag een digitale offerte uitbrengen. Deze offerte wordt binnen 7 werkdagen per mail aan de aanvrager gestuurd.
6.7	De gehele organisatie met betrekking tot de catering en de aankleding van het evenement ligt bij de opdrachtnemer
6.8	Onder aankleding vallen tenten, statafels, heaters, bar en meerder uitgiftepunten voor het eten, sfeerverlichting, geluidsinstallatie.
6.9	Al het benodigde servies, bestek en glaswerk wordt door de leverancier geleverd.
6.10	De opdrachtgever heeft krachtstroom (kwcd 63 amp) op de hoofdlocatie vanaf de krachtstroomaansluiting ligt het stroomplan bij de opdrachtnemer, hij verzorgt de benodigde materialen om het evenement te voorzien van stroom.