

Bijlage F. Programma van eisen

Oprachtnemer dient de laatste pagina van deze Bijlage te voorzien van een Rechtsgeldige ondertekening.

Nr.	Programma van eisen
Implementatie	
PvE 1.	<p>Oprachtnemer dient bij de implementatie op elke SVB locatie een passend opstartteam op te zetten waarbij een opstartmanager aangewezen wordt die gedurende de gehele implementatie betrokken blijft en als direct aanspreekpunt functioneert voor de SVB.</p> <p>Daarbij wordt de dienstverlening door de huidige Oprachtnemer niet stilgelegd tijdens de transitieperiode. Dit betekent dat de huidige Oprachtnemer vrijdag 27 juni 2025 <u>25 juli 2025</u> inpakt (ochtend) en vrijdag 27 juni 2025 <u>25 juli 2025</u> in de middag (en eventueel in het weekend) de nieuwe Oprachtnemer opbouwt.</p>
PvE 2.	<p>De Implementatie start op dinsdag 1 april en is uiterlijk zondag 29 juni 2025 <u>27 juli 2025</u> afgerond. Oprachtnemer start op maandag 30 juni 2025 <u>28 juli 2025</u> met de dienstverlening.</p>
PvE 3.	<p>Binnen twee (2) weken na definitieve gunning dient Oprachtnemer een gedetailleerd implementatieplan in concept voor te leggen aan de SVB. Wanneer implementatie gedurende reguliere openingstijden van de gebouwen plaatsvindt, hindert dit niet de werkzaamheden van de huidige Oprachtnemer. Na accordering door de SVB geldt dit implementatieplan als leidraad voor het verdere implementatieproces. In het implementatieplan dienen minimaal de volgende onderdelen te worden uitgewerkt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Overname en instructie personeel. - Operationele aangelegenheden - Communicatieplan (richting medewerkers van de SVB). Daarbij moet het duidelijk zijn wat Oprachtnemer doet en wat verwacht wordt van de SVB. <p>Daarnaast dient Oprachtnemer rekening te houden met de volgende punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Overname personeel - Omzetting nieuwe concepten - Communicatie - Introductie interne en externe stakeholders - Leveranciers aanmelden, routing - Kassa + ICT inrichten - Kostenplaatsen in kassa
Algemeen	
PvE 4.	<p>Het verantwoordelijke management van de Inschrijver en de met de uitvoering van de Opdracht belast personeel beheerst de Nederlandse taal goed, voor zover relevant voor deze aanbestedingsprocedure en de uitvoering van de Opdracht.</p>
PvE 5.	<p>De te beoordelen onderwerpen van het Klanttevredenheidsonderzoek, uitgevoerd door de SVB gedurende de looptijd van de Overeenkomst, scoort per Locatie minstens een 7,5, met uitzondering van de vraag over prijs-kwaliteitverhouding (minstens een 6,0). De te beoordelen onderwerpen zijn klantvriendelijkheid, snelheid waarmee een klant geholpen wordt, de breedte van het assortiment, de kwaliteit van het assortiment en prijs/kwaliteit. Zie ook paragraaf 3.2.3. van de Service Level Agreement (SLA).</p>
PvE 6.	<p>Oprachtnemer voldoet aan de wet en regelgeving Voedselveiligheid, werkt volgens de HACCP-methodiek en voldoet aan de allergenenwetgeving.</p>
PvE 7.	<p>Oprachtnemer voldoet aan de levering van de gevraagde inhoud met betrekking tot de (management)rapportages, zoals overeengekomen in paragraaf 3.2.5. van de SLA.</p>
PvE 8.	<p>Oprachtnemer conformeert zich aan de overeengekomen communicatie-, overleg- en besluitvormingsstructuur ten behoeve van het operationeel, tactisch en strategisch overleg, zoals overeengekomen in paragraaf 4.2. van de SLA.</p>
PvE 9.	<p>Verslaglegging van het strategische, operationele en tactische overleg inclusief actiepunten wordt door Oprachtnemer binnen 2 weken na het overleg gedeeld met de SVB.</p>
PvE 10.	<p>Oprachtnemer zet voor de uitvoering van de Opdracht personeel in, dat ten minste in het bezit is van een HACCP certificaat. <u>Personeel dat wordt ingezet voor de uitvoering van de</u></p>

Nr.	Programma van eisen
	Opdracht is opgeleid en werkt volgens de HACCP-methode. Opdrachtnemer toont dit op verzoek van de SVB aan
PvE 11.	Opleiding en training, zoals hospitality, HACCP en overige trainingen voor de verdere ontwikkeling van het personeel is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.
PvE 12.	Personeel van Opdrachtnemer is te allen tijde herkenbaar en draagt daarom bedrijfskleding met het logo van Opdrachtnemer (of Onderaannemer). Deze bedrijfskleding is representatief, uniform, passend voor de werkzaamheden en schoon.
PvE 13.	Van een tijdelijke vervanging van personeel wordt de contactpersoon Faciliteiten van de SVB van de betreffende Locatie vooraf zo snel als mogelijk op de hoogte gesteld.
PvE 14.	Opdrachtnemer is er voor de continuïteit van de dienstverlening verantwoordelijk voor dat het in te zetten (vervangend) personeel op de Locaties van de SVB op de hoogte is van de werkzaamheden op de Locatie.
PvE 15.	Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat personeel dat op een Locatie van de SVB wordt ingezet de geheimhoudingsverklaring heeft ondertekend, zie Bijlage P van het Beschrijvend Document. De SVB kan daarnaast Opdrachtnemer verzoeken om bij aanvang of gedurende de looptijd van de Opdracht een geldige VOG (verklaring omtrent gedrag) van personeel te overleggen. De SVB behoudt het recht te allen tijden te toetsen op een compleet dossier dienaangaande.
PvE 16.	Opdrachtnemer dient te voldoen aan de Wet overgang onderneming (WOVON).
Espressobar / Meet & Eat / Bedrijfsrestaurant / verkoop Onbemande voorziening Vending	
PvE 17.	De SVB heeft het recht om halfjaarlijks het type cateringconcept per dag en per locatie te herzien – conform de tabellen in paragraaf 2.3 van het Beschrijvend Document –. Dit zal altijd na goed overleg tussen de SVB en Opdrachtnemer besloten en gemotiveerd worden.
PvE 18.	Opdrachtnemer garandeert continuïteit en conformiteit van de dienstverlening zoals omschreven in Tabel 2 Type concept op basis van het aantal Pandgebruikers Utrecht/Amstelveen en Tabel 3 Type concept op basis van het aantal Pandgebruikers overige locaties, zoals omschreven in paragraaf 2.3.1 van het Beschrijvend Document.
PvE 19.	Het totaal plantaardige aanbod omvat permanent tenminste 40% van het totale aanbod van het assortiment.
PvE 20.	Het restaurant, espressobar, meet & eat en Onbemande voorziening Vending-betreft minimaal het assortiment zoals omschreven in Tabel 1 Omschrijving Catering concepten en is beschikbaar tijdens de openingstijden van het betreffende catering concept.
PvE 21.	Het restaurant, meet & eat en de espressobar worden tijdens openingstijden afdoende Bemand door Opdrachtnemer.
PvE 22.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle apparatuur ten aanzien van het voeren van een adequate registratie en administratie, inclusief kassasysteem.
PvE 23.	Opdrachtnemer gaat met de genoemde ter beschikking gestelde ruimte en apparatuur conform gebruiksnormen om voor de uitvoering van de Opdracht. Schade door toedoen van molest of onjuist gebruik is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. "Opdrachtnemer gaat met de genoemde ter beschikking gestelde ruimte en apparatuur om conform gebruiksnormen voor de uitvoering van de Opdracht. Schade veroorzaakt door (medewerkers van) Opdrachtnemer komt voor rekening van Opdrachtnemer."
PvE 24.	Ten aanzien van het technisch onderhoud/storingen en apparatuur van de SVB voor ruimten en apparatuur die ingezet wordt ten behoeven van de vermelde dienstverlening heeft Opdrachtnemer een signaleringsverantwoordelijkheid aan de SVB.
PvE 25.	De SVB is verantwoordelijk voor het basis onderhoud aan ruimten, apparatuur en inrichting, waarvan zij eigenaar is.
PvE 26.	Opdrachtnemer draagt zelf de kosten voor de aanschaf van aanvullende keukenapparatuur bovenop de al ter beschikking gestelde keukenapparatuur door de SVB t.b.v. de uitvoering van de Opdracht. Hierover vindt altijd vooraf overleg met de SVB plaats.
PvE 27.	Opdrachtnemer erkent dat hij een vergaande inspanningsverplichting heeft om rijvorming te voorkomen.
PvE 28.	De verbinding van de kassa's dienen over 'eigen' netwerken te beschikken en dus niet aangesloten te zijn op het vaste netwerk van de SVB.

Nr.	Programma van eisen
PvE 29.	Opdrachtnemer is in staat om lunchbonnen (vouchers) van de SVB aan te nemen, voor het lunchen op rekening.
PvE 30.	De gehanteerde tarieven in de Banqueting en andere catering concepten zijn gelijk op alle locaties voor dezelfde producten.
PvE 31.	Opdrachtnemer accepteert dat de SVB beslist wat de locatie van de Onbemande voorziening vending wordt. Opdrachtnemer heeft een adviserende rol en besluitvorming dienaangaande komt altijd tot stand na goed overleg tussen Opdrachtnemer en de SVB. De Onbemande verkoop voorzieningen vending automaten zijn en blijven in eigendom van de Opdrachtnemer.
Specifiek voor Banqueting	
PvE 32.	Opdrachtnemer biedt de Banqueting standaard vegetarisch aan, tenzij de Besteller aangeeft dat het niet-vegetarisch moet zijn.
PvE 33.	Opdrachtnemer dient Banquetingbestellingen te kunnen ontvangen. Bij aanvang van de Opdracht is dit vanuit het FMIS van de SVB (op dit moment Prequest d.m.v. FMIS inlogcode).
PvE 34.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verwerking van alle Banqueting bestellingen en is het aanspreekpunt voor Bestellers.
PvE 35.	Opdrachtnemer is in staat Banqueting te leveren op alle SVB Locaties volgens de uitgangspunten van Tabel 4 'Omschrijving Banqueting arrangementen (vergaderservice, vergaderlunches, borrels)' uit het Beschrijvend Document, met uitzondering van locatie UtrechtDZW.
PvE 36.	De Banqueting dient tijdens de Kantoortijden van de SVB binnen de aangegeven aanwezigheidstijden volgens paragraaf 2.3 van het Beschrijvend Document uitgevoerd te kunnen worden tot drie (3) Werkdagen voor de gereserveerde vergaderdatum. Speciale verzoeken vanuit de SVB voor buiten deze tijden, worden minimaal één week van tevoren aangevraagd en dienen alsdan door Opdrachtnemer te worden ingewilligd.
PvE 37.	Bestellingen die korter dan drie (3) Werkdagen van tevoren worden besteld, gaan in goed overleg met Opdrachtnemer.
PvE 38.	<p>Het annuleren of wijzigen van de Banqueting kan tot twee (2) Werkdagen voor de gereserveerde vergaderdatum kosteloos. Na deze termijn mag voor 50% worden doorbelast. Bij annulering op de uitvoerende dag mag het gehele bedrag in rekening worden gebracht. Deze eis is met uitzondering van Banqueting voor de Raad van Bestuur. Voor de Raad van Bestuur geldt: daar geen bedrag in rekening gebracht mag worden.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bij annulering van maatwerkoffertes met betrekking tot de Raad van Bestuur op korte termijn (dus vanaf de termijn dat doorbelasting voor reguliere verzoeken geldt) zal restitutie plaatsvinden op basis van gemaakte kosten. - Voor banquetingverzoeken van de Raad van Bestuur geldt bij annulering dat daadwerkelijk geleverde producten in rekening kunnen worden gebracht. - De (secretariaat van het) Raad van Bestuur zal een annulering van een banquetingverzoek op korte termijn, dus de termijn waarbinnen doorbelasting geldt, altijd telefonisch doorgeven, zodat de hoeveelheid verspilling geminimaliseerd wordt.
PvE 39.	Evenementen, bijeenkomsten en recepties die middels een maatwerkofferte (dit is een speciaal verzoek) worden aangevraagd, verzorgt de Opdrachtnemer op alle Werkdagen van de SVB, in het weekend en feestdagen. De gehanteerde tarieven zijn gebaseerd op de CAO tarieven en uniform voor elke Locatie voor ten minste de functies cateringmedewerker, cateringbeheerder en cateringmanager. Differentiatie van de personeelstarieven is slechts mogelijk binnen drie categorieën: tijdens Kantoortijden (07:00-19:00 uur), buiten Kantoortijden en doordeweeks (na 19:00 uur) en zaterdag- en zondaguren.
PvE 40.	Op dagen dat het restaurant, espressobar, meet & eat geopend zijn levert Opdrachtnemer de Banqueting uit, ruimt dit na afloop op en maakt de tafel veegschoon gedurende de aanwezigheid van personeel van Opdrachtnemer. Banqueting die buiten aanwezigheid van personeel (van Opdrachtnemer) eindigt, zal door SVB-medewerkers of Huurders zelf worden opgeruimd in de kar. Deze wordt de volgende Werkdag door Opdrachtnemer opgehaald en gereinigd. Op de dagen dat het restaurant, espressobar, meet & eat gesloten is, zal een Facilitair medewerker van de SVB deze taak op zich nemen.
PvE 41.	Op de dagen dat het restaurant, espressobar, meet & eat gesloten zijn, verzorgt en levert Opdrachtnemer, of Onderaannemer (wat gecoördineerd wordt door Opdrachtnemer)

Nr.	Programma van eisen
	vergaderservice, vergaderlunches, borrels. Deze worden afgeleverd bij de receptie. De Facilitaire medewerker zorgt voor het leveren en ophalen van de lunch in de vergaderzalen. Ook hier zorgt de SVB-medewerker of Huurder er zelf voor dat de lunches weer terug in de kar worden gezet.
Betalingen en Facturatie	
PvE 42.	Voor dienstverlening die direct wordt afgerekend, zorgt Opdrachtnemer voor kassa's en betaalsystemen zodat er contactloos betaald kan worden.
PvE 43.	De aanneemsom (maandelijke factuur), alle verkopen op rekening (factureren na levering prestatie) en de Banquetingfactuur (dagelijkse facturen na afname) worden digitaal aangeboden door Opdrachtnemer en verwerkt door de SVB via het facturatiesysteem van de SVB (momenteel Proactis).
PvE 44.	Opdrachtnemer vermeldt naast de verplichte onderdelen uit de Overeenkomst in ieder geval de volgende gegevens op de Banquetingfactuur, waarvan laatstgenoemde aandachtsstreepje ook geldig is voor alle andere facturen: <ul style="list-style-type: none"> - alle Banquetingafnames - eventueel extra afgenomen diensten en/of producten - met een uitsplitsing van producten en diensten per BTW groep, gerangschikt per datum en kostenplaats/ en/of afdeling
IB&P Eisen	
PvE 45.	Personeel dat namens en/of in opdracht van Opdrachtnemer participeert in de levering van de dienstverlening dienen bekend te zijn met voor hun werk relevante contractueel overeengekomen afspraken / verplichtingen op het gebied van Informatiebeveiliging en Privacy.
PvE 46.	Opdrachtnemer dient vastgelegd te hebben wat de rollen, taken en verantwoordelijkheden van haar medewerkers zijn op het gebied van Informatiebeveiliging en Privacy in relatie tot de geleverde dienstverlening.
PvE 47.	Personeel van Opdrachtnemer dient een passende bewustzijnsopleiding en/of awareness training te hebben gehad en regelmatige bijscholing van organisatie beleidsregels en procedures te krijgen, voor zover relevant voor hun functie / rol in relatie tot de geleverde dienstverlening.
PvE 48.	Opdrachtnemer dient de SVB het recht te verlenen om een onderzoek (of audit) in te stellen met betrekking tot de naleving van het 'Beschrijvend document', 'De Overeenkomst', 'De Wachtkamerovereenkomst' en de 'Bijlagen opgenomen verplichtingen aangaande de geleverde dienstverlening'. De audit wordt altijd door een onafhankelijke derde partij (auditor) uitgevoerd in samenspraak met Opdrachtnemer.
PvE 49.	Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Overeenkomst minimaal te beschikken over de overeengekomen geldige certificaten en/of gelijkwaardige normeringen en bijbehorende recente formele audit-verklaringen die passend zijn bij de aard van de geleverde dienstverlening. De audit-verklaring(en) dient te zijn afgegeven door een onafhankelijke geaccrediteerde auditor waarmee opzet, het bestaan en de werking van een passend stelsel van beveiligings- en privacy maatregelen ten aanzien van de geleverde dienstverlening wordt aangetoond.
PvE 50.	Opdrachtnemer dient een vaste contactpersoon aan te stellen die ten aanzien van de geleverde dienstverlening verantwoordelijk is voor zowel informatiebeveiliging als privacy en de wijze van toegang tot deze contactpersoon, voor aanvang van de dienstverlening, aan de SVB te communiceren.
PvE 51.	Opdrachtnemer dient, indien contractueel overeengekomen, verantwoording af te leggen over de mate van invulling en effectiviteit van de getroffen beveiligings- en privacy maatregelen en het gerealiseerde beveiligings- & privacy niveau binnen de scope van de geleverde dienstverlening.
Schoonmaak, afval en keurmerken	
PvE 52.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het schoonhouden van de keuken (inclusief koel- en vriesruimte), restaurant, tafels & stoelen, counter / uitgiftegebied, spoelkeuken (serviesgoed, bestek en keukenmaterialen), espressobar, alsmede de apparaten die onlosmakelijk zijn verbonden met de uitvoering van de Opdracht. De schoonmaak in de productieruimten is tot een hoogte van 1,80m, conform de CAO contractcatering, de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer, inclusief afzuigkappen, alles voor zover gebruikt binnen de restauratieve

Nr.	Programma van eisen
	faciliteiten en voor zover bereikbaar zonder apparaten van de (keuken)wand af te moeten schuiven.
PvE 53.	De te gebruiken schoonmaakmiddelen en -materialen dienen in de exploitatiekosten van de vaste aanneemsom te worden opgenomen.
PvE 54.	Deze schoonmaakmiddelen voldoen aan de eisen van het EU Ecolabel voor schoonmaakproducten voor harde oppervlakken , of gelijkwaardig. Het gebruik van sterk bijtende stoffen en / of chloorhoudende producten is niet toegestaan. De te gebruiken reinigers voldoen aan de eisen zoals beschreven in Besluit (EU) 2017/1217 van de Commissie van 23 juni 2017 tot vaststelling van de criteria voor de toekenning van de EU-milieukeur aan schoonmaakproducten voor harde oppervlakken, of gelijkwaardig.
PvE 55.	Opdrachtnemer heeft in relatie tot de door de SVB gecontracteerde schoonmaakorganisatie een signaleringsverantwoordelijkheid. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zorgt Opdrachtnemer voor een goede afstemming met die schoonmaakorganisatie.
PvE 56.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het minimaal éénmaal per jaar laten uitvoeren van een dieptereiniging. Uitvoering van deze dieptereiniging vindt plaats in overleg met de SVB. De extra in te zetten uren voor in- en uitruimen van het keukengebied en de kosten van de dieptereiniging zelf mogen niet in rekening gebracht worden bij de SVB, maar dienen gediscoteerd te zijn in de aanneemsom. <u>De kosten van de dieptereiniging zelf mogen wel in rekening worden gebracht. Opdrachtnemer overlegt voor elke dieptereiniging meerdere offertes, minimaal 2 van verschillende aanbieders, voor aan SVB ter akkoord.</u>
PvE 57.	<p>Opdrachtnemer scheidt het afval in ieder geval in de volgende afvalstromen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • groente, fruit- en etensresten (GFT) • glas • klein chemisch afval • kunststoffen en plastics • vetten en oliën • papier en kartonafval • restafval <p>De SVB is verantwoordelijk voor de levering van de afvalzakken die nodig zijn voor de verschillende afruimsystemen/ inzamelmiddelen.</p>
PvE 58.	Opdrachtnemer zorgt voor de dagelijkse afvalverwijdering uit de keuken en het aanwezige afval van de in het restaurant aanwezige afruimsystemen / inzamelmiddelen. Opdrachtnemer zorgt voor het transport naar het centrale inzamelpunt voor afvalstromen. De SVB zorgt voor het centraal afvoeren van het afval.
PvE 59.	Opdrachtnemer voert in het kader van de Opdracht het volgende uit en rapporteert hier per kwartaal over: <ol style="list-style-type: none"> 1. het periodiek meten en analyseren van het verspillspercentage bij Banqueting (hoeveel stuks niet genuttigd voedsel/drank wordt er van welke producten weggegooid?); 2. het periodiek meten en analyseren van weggegooid producten in de keuken; 3. het periodiek meten en analyseren van weggegooid producten in het bedrijfsrestaurant en meet & eat en Onbemande voorziening.
PvE 60.	<p>Voor (samengestelde) producten voor directe consumptie en ingrediënten (geproduceerd) met palmolie en/of soja in het assortiment geldt dat ze voldoen aan milieu-, sociale- en ontbossingsvrije eisen volgens één van onderstaande keurmerken, of een gelijkwaardig keurmerk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • duurzame palmolie: gecertificeerde RSPO; • duurzame soja: RTRS. <p>Met het assortiment wordt het gehele portfolio aan te consumeren producten bedoeld dat wordt ingekocht ten behoeve van de Opdracht.</p>
PvE 61.	Minimaal 50% van de enkelvoudige dierlijke producten in het assortiment bestaat bij aanvang van de Opdracht uit producten die zijn voorzien van een topkeurmerk dat goed scoort op milieu en dierenwelzijn, of een gelijkwaardig keurmerk. Voor vis geldt dat alle vis (dus 100% van het aanbod) een groene score op de Viswijzer heeft, of voorzien is van

Nr.	Programma van eisen
	<p>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 van Milieu Centraal (zie de eerder benoemde hyperlink in deze eis).</p> <p>Opdrachtnemer conformeert zich aan een groeimodel waarbij wordt gewerkt aan het verhogen van het percentage van 50 naar 100% in 4 jaar.</p> <p>Met het assortiment wordt het gehele portfolio aan te consumeren producten bedoeld dat wordt ingekocht ten behoeve van de Opdracht.</p> <p>Het percentage wordt steeds per jaar, gerekend vanaf aanvang opdracht, genomen over het inkoopvolume (gemeten in euro's) van dat jaar. Onder inkoopvolume wordt verstaan: de ten behoeve van de opdracht ingekochte ingrediënten vermenigvuldigd met de inkoopprijs daarvan (dit is de prijs exclusief BTW maar inclusief eventuele kortingen).</p> <p>Bij eenvoudige dierlijke producten gaat het om vlees, vis, zuivel en eieren.</p>

Naar waarheid, stellig en zonder voorbehoud ondertekend:

Bedrijfsnaam Opdrachtnemer:	
Plaats:	Datum:.....
Naam ondergetekende:	Functie:.....
Handtekening:	