



**CONCEPT
PROGRAMMA VAN EISEN**

Europese aanbesteding
INZAKE DE VERRICHTING VAN DIENSTEN

CATERINGDIENSTVERLENING

INK24-09-378

05-12-2024

INHOUDSOPGAVE

	PAGINA
A. ALGEMEEN	3
B. CATERING DIENSTVERLENING.....	3
C. BANQUETING	4
D. MAATWERK BANQUETING	7
E. TARIEVEN, ADMINISTRATIE EN FACTURATIE.....	8
F. PROMOTIE EN PRESENTATIE RESTAURATIEVE VOORZIENINGEN	11
G. DUURZAAMHEID EN MILIEU	11
H. INKOOP, OPSLAG, VOORRAADBEHEER EN LOGISTIEK	13
I. PERSONEEL, ORGANISATIE EN ARBO	13
J. OVERLEG, COMMUNICATIE EN MANAGEMENTINFORMATIE	15
K. KWALITEIT, SCHOONMAAK EN MILIEU	16
L. OVERIGE	17

A. ALGEMEEN	
A1.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat door in te schrijven expliciet akkoord wordt gegaan met alles opgenomen in dit programma van eisen en overige bijlagen en verklaart te voldoen aan de gestelde voorwaarden en eisen van de offerteaanvraag.
A2.	De productie en distributie dienen conform de vigerende wet- en regelgeving plaats te vinden.
A3.	Onder werkdagen wordt verstaan: kalenderdagen met uitzondering van weekenden, algemeen erkende feestdagen en voor medewerkers van Opdrachtgever verplichte vrije dagen tussen vrije feestdagen (blokdagen). Opdrachtnemer dient uit te gaan van gemiddeld 203 werkdagen per jaar. Op speciale dagen zoals Koningsdag, Bevrijdingsdag en de landelijke feestdagen vinden er geen reguliere cateringwerkzaamheden plaats. Er kan op deze dagen wel sprake zijn van maatwerk banqueting.
A4.	Opdrachtnemer dient catering diensten te kunnen verlenen van maandag tot en met vrijdag van 07.00 tot 24.00 uur, maar ook, mocht dit noodzakelijk zijn, op zaterdagen, zon- en of feestdagen.
A5.	Opdrachtnemer dient rekening te houden met flexibele inzet van de medewerkers, ook buiten de reguliere openingstijden van het bedrijfsrestaurant. De catering dienstverlening is op afwijkende openingstijden van gelijkwaardig kwaliteitsniveaus als op reguliere openingstijden.

B. CATERING DIENSTVERLENING	
B1.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het realiseren van voldoende variatie in het assortiment op het gebied van biologisch, halal, vegetarisch.
B2.	Opdrachtnemer dient de lunchgebruikers duidelijk te informeren over de samenstelling van de producten (food labeling) en de kenmerken biologisch, halal en vegetarisch.
B3.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een voldoende aanbod met een constante kwaliteit in verantwoorde, gezonde voeding in het assortiment in het kader van welzijn en vitaliteit (niveau "zilver" Voedingscentrum) met voldoende aanbod in versproducten. Een zilveren kantine of bedrijfsrestaurant voldoet aan: 1. Binnen elke productgroep worden betere keuzes aangeboden; 2. De betere keuzes staan op opvallende plaatsen; 3. Het aanbod bestaat uit 60% betere keuzes; 4. Het bedrijfsrestaurant biedt fruit aan en presenteert dit op een aantrekkelijke manier; 5. Op communicatiemateriaal van eten en drinken staan alleen betere keuzes; 6. (Aan)prijsacties gaan alleen over betere keuzes.
B4.	Opdrachtnemer draagt zorg voor variatie in het aanbod tegen een goede prijs-kwaliteitverhouding waarbij in de prijsstelling voor ieders portemonnee een keuze beschikbaar is.
B5.	Opdrachtgever hecht veel waarde aan de beleving van verse producten, maar ook aan het tegengaan van verspilling. Opdrachtnemer werkt actief aan het tegengaan van verspilling.
B6.	Bij aanvang van het contract zal een lijst worden samengesteld van de exploitatiemiddelen. Indien Opdrachtnemer de wens heeft afwijkende exploitatiemiddelen in te zetten, dan is dit

	uitsluitend toegestaan na overleg en na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever. Een overzicht van de huidige inventaris en exploitatiemiddelen is weergegeven in bijlage L.
B7.	Eventuele afwijkende exploitatiemiddelen zijn voor eigendom en rekening van opdrachtnemer. Een overzicht van de huidige inventaris en exploitatiemiddelen is weergegeven in bijlage L.
B8.	Alle catering in het bedrijfsrestaurant maar ook (maatwerk) banqueting wordt aangeboden op porseleinen serviesgoed, in glaswerk en/of met roestvaststalen (RVS) bestek om op die wijze het verbruik van disposables tot een minimum te beperken.
B9.	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het voldoende op voorraad zijn van het standaard serviesgoed (glaswerk, porselein en/ of bestek), disposables en condimenten. Hiervoor gelden de volgende hoeveelheden: - serviesgoed counterlunches: voor maximaal 75 personen - serviesgoed (maatwerk) banqueting voor maximaal 75 personen) Het staat Opdrachtnemer vrij om gebruik te maken van afwijkend/eigen services goed. Het gebruik hiervan is voor rekening én verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Zijn er grotere aantallen nodig dan wordt er vooraf afgesproken of dit door Opdrachtgever of door Opdrachtnemer elders wordt ingehuurd. Voor maatwerk banqueting op een andere locatie dan het stadhuis is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de inhuur van glaswerk, porselein, bestek e.d.
B10.	In het bedrijfsrestaurant dienen afbreekbare, milieuvriendelijke disposables aanwezig te zijn om de medewerkers in de gelegenheid te stellen etenswaren mee te nemen. De kosten hiervoor dienen door Opdrachtnemer verdisconteerd te worden in de prijzen van het aangeboden assortiment.
B11.	Opdrachtnemer verstrekt de lunchgebruikers gratis peper en zout.
B12.	In het bedrijfsrestaurant staat een PETman voor de inname van statiegeld blikjes en/of flessen. Het goede doel van de opbrengst van het statiegeld wordt in samenspraak met Opdrachtgever bepaald. Het ledigen van de PETman en het storten van het statiegeld naar het goede doel wordt verzorgd door de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer levert een bewijs van storting aan bij Opdrachtgever. Jaarlijks wordt dit opgenomen in de managementinformatie.
B13.	In het bedrijfsrestaurant wordt de gebruikers gratis kraanwater aangeboden.

C. BANQUETING

C1.	De banqueting heeft betrekking op een aantal door Opdrachtgever aangewezen ruimten in het stadhuis (zie bijlage L) en wordt door Opdrachtnemer uitgevoerd tijdens de reguliere openingstijden van het bedrijfsrestaurant (maandag tot en met donderdag tussen 09.00 uur en 15.00 uur). Het is mogelijk (maatwerk) banqueting op andere dagen (vrijdagen, zaterdagen, zon- en/of feestdagen) of op maandag tot en met donderdag vóór 09.00 uur of na 15.00 uur aan te vragen. Niet alleen zullen dan de kosten voor de banqueting doorberekend worden maar ook de (extra) personele kosten.
C2.	Opdrachtnemer dient minimaal de volgende vergaderlunches aan te kunnen bieden: • Vergaderlunch A (brons) € 7,27;

	• Vergaderlunch B (zilver) € 9,76; • Vergaderlunch C (goud) € 13,63; • B&W-lunch (ingedekte lunch) € 18,85; • Overwerkmaaltijd € 10,87. Hiervoor gelden maximale vaste verrekenprijzen (VVP).
C3.	Alle vergaderlunches dienen minimaal te bestaan uit twee broodcomponenten, één drankje (tapwater met een smaakje zoals citroen, limoen of munt) en één stuk fruit. De overige invulling van de vergaderlunches laat Opdrachtgever over aan de expertise van Opdrachtnemer. De concrete invulling van deze vergaderlunches dient opgenomen te worden in een banquetingmap.
C4.	De banqueting kan worden besteld vanaf 10 personen. Uitzonderingen hierop zijn: • De banqueting (vergaderservice koffie/thee en water en vergaderlunch) die besteld kan worden voor in de kamers van burgemeester, gemeentesecretaris, wethouders, directie en de collegekamer (zie bijlage L). Aan deze banqueting is geen minimaal aantal personen verbonden; • De banqueting (vergaderservice koffie/thee en water) die besteld kan worden voor in Burgerzalen, Jan Broekhuishal, restaurant, Raadzaal, foyer Raadzaal, fractiekamers en vergaderkamers A2.05 en A2.07 (zie bijlage L). Aan deze banqueting is een minimaal aantal van 20 personen verbonden; • Overwerkmaaltijden.
C5.	De beoogde ingrediëntkosten vergaderservice koffie/thee/kraanwater worden opgenomen in de Vaste Aanneemsom. Bestellingen van vergaderservice koffie thee/ kraanwater mogen verder niet worden gefactureerd. De personele kosten m.b.t. tot deze service dienen opgenomen te zijn in de Vaste Aanneemsom onder personele kosten.
C6.	Bij vergaderservice behorende artikelen zoals creamer, suiker, roerstaafjes etc. worden door Opdrachtgever elders ingekocht en zijn geen onderdeel van de overeenkomst.
C7.	Buiten openingstijden keuken/ bedrijfsrestaurant voert Opdrachtnemer de dienstverlening uit o.b.v. een integraal uurtarief.
C8.	Ten aanzien van de banqueting geldt dat de kwaliteit en versheid van het assortiment optimaal is en blijft tussen het moment van leveren en nuttigen. De banqueting dient minimaal 5 minuten en maximaal 15 minuten voor aanvang door Opdrachtnemer neergezet te worden in de vergaderruimte. Opdrachtnemer haalt na afloop de banqueting op en draagt zorg voor een opgeruimde en schoongemaakte vergaderruimte.
C9.	De overwerkmaaltijd dient minimaal te bestaan uit één drankje naar keuze (blikje), een soep of salade en een warme dagschotel of maaltijdsalade. De maaltijden dienen aangeboden te worden in een wisselend assortiment dat periodiek (minimaal twee keer per jaar) verandert. Ook dient er een overwerkmaaltijd beschikbaar te zijn geschikt voor medewerkers die vegetarisch, veganistisch, en/of Halal eten.
C10.	Overwerkmaaltijden kunnen tot uiterlijk 14.00 uur op de dag van de reservering aangevraagd worden. Annulering van overwerkmaaltijden is mogelijk maar dit moet op de dag van de reservering vóór 14.00 uur geschieden.
C11.	De maaltijden dienen een gewicht te hebben van +/- 500 gram en vanaf 15.00 uur klaar te staan in de daarvoor beschikbare koelkast in het bedrijfsrestaurant. De

	overwerkmaaltijden worden door de medewerkers van Opdrachtgever zelf verwarmd. De financiële afhandeling van deze maaltijden geschiedt via afnamebonnen (kassa) op budgetcode en kostenplaats en kan gefactureerd worden op de B-factuur.
C12.	Opdrachtnemer presenteert de veelvoorkomende banqueting in de banquetingmap. In de banquetingmap staan de prijzen voor banqueting zowel inclusief als exclusief BTW. Deze banquetingmap wordt verspreid onder de geautoriseerde medewerkers en wordt digitaal beschikbaar gesteld op het intranet van Opdrachtgever.
C13.	Opdrachtnemer voert zelf geen wijzigingen in de banquetingmap in Planon. Eventuele wijzigingen in banqueting uit de banquetingmap dienen vooraf schriftelijk geaccordeerd te worden door Opdrachtgever. Vervolgens draagt Opdrachtnemer zorg voor tijdige aanpassing van de banquetingmap. Opdrachtgever voert deze wijzigingen vervolgens door in Planon.
C14.	Opdrachtnemer dient minimaal het assortiment op te nemen in de banquetingmap zoals genoemd in Prijzenblad, bijlage B, tab 2a. VVP.
C15.	De prijzen van banqueting in de banquetingmap zijn vaste verrekenprijzen.
C16.	Uitgangspunten voor aanvragen banqueting zijn: • Voor vergaderlunches geldt een termijn van twee werkdagen voorafgaand aan de reservering; • Banqueting voor afscheidsrecepties, uitgebreide lunches, diners en jubilea dienen minimaal 10 werkdagen voorafgaand aan de dag van de reservering te worden aangevraagd. Alleen bij hoge uitzondering kan van bovenstaande uitgangspunten worden afgeweken, altijd in goed overleg met Opdrachtnemer.
C17.	Neergezet serviesgoed, glaswerk, bestek e.d. wordt door Opdrachtnemer direct na de eindtijd van de reservering opgehaald. Als de eindtijd van de reservering buiten de reguliere openingstijden van het bedrijfsrestaurant valt dient het neergezette serviesgoed, glaswerk, bestek e.d. de volgende dag vóór 8.00 uur door Opdrachtnemer opgehaald te worden. Afwassen van serviesgoed, glaswerk, bestek e.d. wordt door Opdrachtnemer uitgevoerd.
C18.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opvolgen van aanvragen vanuit Planon en dient de aanvragen in Planon administratief gereed te melden. Opdrachtnemer registreert ook eventuele no-shows in Planon.
C19.	Als banqueting door de aanvrager niet tijdig geannuleerd/ gewijzigd wordt, kan Opdrachtnemer de vaste verrekenprijs geheel of gedeeltelijk in rekening brengen bij de aanvrager. Hierbij geldt de volgende annuleringsregeling: • Banqueting: deze kunnen uiterlijk tot 3,5 uur voor aanvang van de reservering geannuleerd of gewijzigd worden; • Maatwerk banqueting: deze kunnen uiterlijk 5 werkdagen voor aanvang van de reservering geannuleerd of gewijzigd worden. Bij annulering buiten deze termijnen mogen geen kosten in rekening worden gebracht. Annulering dient door aanvrager te worden doorgegeven aan het Servicepunt, het Servicepunt informeert Opdrachtnemer.

D. MAATWERK BANQUETING	
D1.	Opdrachtgever heeft de intentie om de verzorging van de maatwerk activiteiten door Opdrachtnemer te laten verzorgen maar behoudt zich het recht voor offertes uit te vragen bij derden om prijs- en kwaliteitsvergelijking te doen. Er is geen afnameplicht bij Opdrachtnemer.
D2.	Bij maatwerk banqueting op het stadhuis op werkdagen na 17.00 uur, op zaterdag en/of zon- & feestdagen en ook bij alle maatwerk banqueting op een andere locatie dan het stadhuis zorgt Opdrachtnemer ervoor dat er altijd een medewerker wordt ingezet die in het bezit is van een geldig BHV-diploma.
D3.	Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer een professioneel en creatief advies in de offerte die wordt aangevraagd.
D4.	In geval van opdracht tot maatwerk banqueting op het stadhuis verzorgt Opdrachtgever het eventueel inhuren van evenementenmeubilair, het eventueel inhuren van geluid en AVM, de opbouw evenals de afbouw van alle zaken die niet direct met de catering dienstverlening van Opdrachtnemer te maken hebben. In geval van opdracht tot maatwerk banqueting op een andere locatie dan het stadhuis wordt voorafgaand aangekeken wat er bij Opdrachtgever en wat er bij Opdrachtnemer belegd wordt. Wat bij Opdrachtnemer belegd wordt, wordt in de offerte die Opdrachtnemer uitbrengt meegenomen.
D5.	Een eventuele derde partij is, buiten de reguliere openingstijden van het bedrijfsrestaurant, gerechtigd gedurende de looptijd van de overeenkomst gebruik te maken van de keuken, de spoelkeuken, het bedrijfsrestaurant, de opslagruimte en van alle aanwezige apparatuur en voorzieningen, die eigendom zijn van Opdrachtgever. Een derde partij zorgt ervoor dat de keuken, de spoelkeuken, het bedrijfsrestaurant en de opslagruimte opgeruimd, schoon en zoals aangetroffen bij binnenkomst wordt achtergelaten. Binnen de reguliere openingstijden van het bedrijfsrestaurant is dit voor een derde partij alleen mogelijk in overleg met Opdrachtnemer gebruik te maken van de keuken, de spoelkeuken, het bedrijfsrestaurant, de opslagruimte en alle aanwezige apparatuur en voorzieningen die eigendom zijn van Opdrachtgever.
D6.	Dranken worden door Opdrachtnemer doorbelast op basis van daadwerkelijk gebruik.
D7.	Maatwerk banqueting kan alleen aangevraagd worden via het Servicepunt of de evenementencoördinator en niet rechtstreek bij Opdrachtnemer.
D8.	Opdrachtnemer brengt binnen 48 uur na aanvraag een offerte uit voor maatwerk banqueting.
D9.	Bij maatwerk banqueting is de cateringbeheerder het vaste aanspreekpunt van de evenementencoördinator van Opdrachtgever. De cateringbeheerder of een medewerker van Opdrachtnemer gelijk in functie, is zelf aanwezig bij de opbouw, de bijeenkomst zelf en de afbouw en stuurt aan.
D10.	Maatwerk banqueting kan plaatsvinden tegen de in het Prijzenblad vastgelegde VVP en/ of prijzen danwel op basis van offerte. Als er sprake is van offerte dan zijn de in het prijzenblad opgenomen integrale uurtarieven van toepassing.

E. TARIEVEN, ADMINISTRATIE EN FACTURATIE	
E1.	Op basis van de in de offerte aanvraag opgenomen paragraaf over indexering kunnen prijswijzigingen plaatsvinden. Opdrachtnemer verwerkt deze prijswijzigingen en levert de aangepaste concept banquetingmap met de aangepaste Vaste Verreken Prijzen aan bij de contactpersoon van de opdrachtgever. Opdrachtnemer draagt zorg voor verwerking en publicatie in Planon en/of intranet.
E2.	Opdrachtnemer dient een zorgvuldige administratie te voeren, waaruit middels periodieke rapportage inzicht wordt verkregen in de mate waarin de financiële doelstellingen gerealiseerd worden.
E3.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een correcte registratie van onderstaande: • A-factuur: Vaste aanneemsom – 1x per kwartaal; • B-factuur: Banqueting – 1x per maand; • C-factuur: Maatwerk banqueting- 1 x per maand.
E4.	Binnen 10 werkdagen na het verstrijken van de kalendermaand ontvangt Opdrachtgever de facturen per email ter attentie van: facturen@nissewaard.nl De facturen mogen te naam gesteld worden van de gemeente Nissewaard t.a.v. Eenheid Dienstverlening, t.n.v. de facilitair coördinator, Raadhuislaan 106, 3201 EL SPIJKENISSE, e.e.a conform de Handreiking Facturatie (bijlage I) Let op vermelding INK24-09-378 op de factuur! (A-factuur) Per kwartaal factureert Opdrachtnemer 1/4 deel van de Vaste Aanneemsom aan Opdrachtgever. Deze factuur mag verstuurd worden in de maand voorafgaand op het kwartaal waarop de factuur betrekking heeft. (B-factuur) Per maand factureert Opdrachtnemer de facturen met betrekking tot de banqueting. Hierbij voegt Opdrachtnemer ook als bijlage een verzamelstaat toe van de geleverde diensten waarop de volgende zaken vermeld staan: • Datum van de geleverde banqueting; • Planon reserveringsnummer; • Budgetcode en kostenplaats; • Aantal afnemers (groepsgrootte); • Prijs per stuk/persoon. Eventuele annuleringskosten • Totaalprijs (C-factuur) Per maand factureert Opdrachtnemer de facturen met betrekking tot de maatwerk banqueting. Hierbij voegt Opdrachtnemer ook als bijlage een verzamelstaat toe van de geleverde diensten waarop de volgende zaken vermeld staan: • Evenementennummer (EV-nummer); • Datum van de geleverde maatwerk banqueting;

	• Planon reserveringsnummer; • Budgetcode en kostenplaats; • Aantal afnemers (groepsgrootte); • Prijs per stuk/persoon. Eventuele annuleringskosten • Totaalprijs.
E5.	De kassa's inclusief alle randapparatuur voor betalingssystemen dienen door Opdrachtnemer geplaatst te worden en zijn voor rekening en verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.
E6.	In de huidige situatie wordt er in het bedrijfsrestaurant betaald via PIN en contactloos. Deze situatie dient in de toekomst te worden behouden.
E7.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor levering, onderhoud en kosten voor de kassa's van het bedrijfsrestaurant. De opdrachtnemer is vrij in de keuze van het kassasysteem.
E8.	Alle kosten met betrekking tot de betaalmogelijkheden dienen opgenomen te worden in de begroting en kunnen achteraf niet in rekening gebracht worden. Opdrachtnemer dient bij wijzigingen gangbare betaalmethodes te ondersteunen en te bekostigen.
E9.	(Maatwerk) banqueting wordt op rekening verstrekt, de verrekening vindt plaats op basis van nacalculatie. Opdrachtgever levert budgetcode en kostenplaats aan via Planon waarop gemaakte kosten verrekend dienen te worden. Op de B-factuur en op de C-factuur dienen deze inzichtelijk te zijn. Voor de doorberekening van de vaste verrekenprijzen zijn de uitdraaien uit Planon leidend. De VVP's worden op basis van daadwerkelijk gebruik doorberekend aan Opdrachtgever.
E10.	Verrekening van de kosten Opdrachtgever gaat met Opdrachtnemer een contract aan op basis van een Vaste Anneemsom. Bij een Vaste Anneemsom betaalt Opdrachtgever een vaste vergoeding aan Opdrachtnemer voor de exploitatie van het bedrijfsrestaurant. De Vaste Anneemsom bestaat uit de volgende <u>kosten</u>componenten: • Ingredientkosten vergaderservice koffie/thee/kraanwater; • Personeelskosten (m.u.v. buiten reguliere openingstijden); • Algemene kosten; • Managementfee/ beheervergoeding. De Vaste Anneemsom heeft naast de kostencomponenten ook een <u>omzet</u>component. Deze omzetcomponent bestaat uit de opbrengsten uit de verkopen aan de kassa(s) van het bedrijfsrestaurant. De personeelskosten ten behoeve van de exploitatie en banqueting tijdens de reguliere openingstijden van het bedrijfsrestaurant worden door Opdrachtnemer op basis van het uurtarief opgenomen in de Vaste Anneemsom. Het integrale uurtarief wordt berekend op basis van de volgende aspecten: • Functie; • Functieschaal; • Uurtarief; • Ureninzet per dag en per jaar; • Opbouw uurtarief (percentage vakantietoeslag, pensioenopbouw, opbouw toeslag sociale lasten, ziektesuppletie, improductiviteit, reiskosten, opleidingskosten, vervangingskosten in geval van ziekte en/of verlof, eventuele vereveningstoeslag, etc.);

	• Indirecte personeelskosten (overige personeelskosten, personeelsgebruik, gratificaties, ARBO-begeleiding etc.).
E11.	De algemene kosten bestaan uit de kosten van goederen en diensten die niet ter consumptie worden verstrekt of worden verwerkt in verstrekkingen. We onderscheiden hierbij variabele en vaste algemene kosten. Alle algemene kosten worden opgenomen in de begroting. Variabele algemene kosten: • Diverse hulpmaterialen; • Schoonmaakmiddelen; • Disposables; • Bankkosten/ transactiekosten; • Wasserijkosten; • Reparatie eigen apparatuur opdrachtnemer; • Overige variabele algemene kosten.
E12.	Vaste algemene kosten: • Kantoormiddelen; • Verzekeringen; • Bedrijfskleding; • Bacteriologisch/ hygiëneonderzoek; • Presentatiemiddelen; • Kassa's en terminals; • Huur- en leasekosten eigen apparatuur; • Onderhoud eigen apparatuur; • Overige vaste algemene kosten.
E13.	De management fee of beheerkosten betreffen de kosten die Opdrachtnemer in kaart mag brengen voor het beheren van de catering dienstverlening van Opdrachtgever.
E14.	In de vaste verrekenprijzen (VVP's) in de banquetingmap zijn de ingredientkosten opgenomen van de banquetingactiviteiten. Verder zijn in de VVP's de kosten opgenomen van de personele inzet t.b.v. het inkopen, voorbereiden, verstrekken en af/opruimen van de verstrekkingen. Als de banqueting buiten de reguliere openingstijden van het bedrijfsrestaurant valt (op maandag tot en met donderdag vóór 09.00 uur, op maandag tot en met donderdag na 15.00 uur, op vrijdagen, zaterdagen, zond- en/of feestdagen), mogen door Opdrachtnemer de extra personeelsuren middels het integrale uurtarief banqueting in rekening gebracht worden bij Opdrachtgever, m.b.v. de volgende formule: Ureninzet x integraal uurtarief -/- personeelskosten VVP (zoals al opgenomen in VVP).
E15.	Opdrachtgever ontvangt op de door haar opgedragen (maatwerk-) banqueting jaarlijks, per 1 januari, een omzet restitutie op basis de verworven omzet, van het afgelopen kalender jaar volgens de door opdrachtnemer opgegeven staffel (Bijlage B Prijzenblad 2c. omzetresitutie banqueting).
E16.	(Maatwerk-) Banqueting vindt in principe plaats tijdens de werktijden van de medewerkers van Opdrachtnemer. Als buiten deze werktijden banqueting besteld wordt, dan kunnen de extra "wachturen" doorbelast worden tegen het integraal uurtarief banqueting. Onder wachturen wordt hier verstaan: de uren tussen het einde werktijd medewerkers en de starttijd van de

	banqueting-activiteit. De uren van de banquetingactiviteit zelf (voorbereiden, bereiden, klaarzetten, opruimen, afwassen, etc.) worden verondersteld in de VVP te zijn opgenomen. Wachten kunnen enkel dan doorbelast worden als dit vooraf met de Opdrachtgever is gecommuniceerd en schriftelijk is goedgekeurd.
E17.	Alle prijzen, zowel in het bedrijfsrestaurant als bij de (maatwerk)-banqueting zijn marktconform. Opdrachtgever is gerechtigd hiertoe controles uit te voeren, in het geval meer dan twee aanbieders tegen een minimaal 5% lagere prijs kan leveren dient opdrachtnemer in gesprek te gaan met opdrachtgever over de marktconformiteit van de prijzen.
E18.	De jaarlijkse bijdrage van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever voor pacht, bruikleen apparatuur, inventaris en klandizie is op nul euro (€ 0,00) gesteld. Opdrachtnemer heeft deze gedurende de overeenkomst in bruikleen.
E19.	De bijdrage aan de exploitatie van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer is op nul euro (€ 0,00) gesteld, deze bijdrage komt uitsluitend tot uiting in de Vaste Aanneemsom.

F. PROMOTIE EN PRESENTATIE RESTAURATIEVE VOORZIENINGEN

F1.	Opdrachtgever wenst variatie in het assortiment welke tot stand gebracht kan worden door onder andere presentatie en promotie. Van Opdrachtnemer wordt creativiteit verwacht ten aanzien van presentatie en promotie waarbij de kernwoorden vers, verantwoord, variatie, diversiteit en verrassend van toepassing zijn. Acties en themaweken kunnen hier een wezenlijke bijdrage aan leveren. Opdrachtgever heeft zelf ook regelmatig thema-/actieweken zoals de Fit en Vitaal week en de Week van de Duurzaamheid en zal dit in overleg met Opdrachtnemer delen om hier in samenwerking aan te kunnen werken.
F2.	Opdrachtnemer dient de aangeboden artikelen en diensten duidelijk, aantrekkelijk en verkoop bevorderend te presenteren. Opdrachtgever hecht veel waarde aan zorgvuldige communicatie met haar gebruikers.
F3.	Alle aangeboden producten dienen duidelijk geprijsd te zijn. De producten dienen een zichtbare aanduiding te hebben van het type product, te denken valt aan verantwoord, vegetarisch, biologisch, indien mogelijk ook opgave van calorieën, etc. Ook dient aangegeven te worden welke allergenen de producten bevatten.
F4.	De inrichting van de ruimten, de wijze waarop reclame aangaande de exploitatie onder de aandacht wordt gebracht dienen in overeenstemming te zijn met de huisstijl, sfeer en imago van Opdrachtgever. Promotionele uitingen vinden altijd plaats met gepaste bescheidenheid en met toestemming van Opdrachtgever.
F5.	Opdrachtnemer kan gebruik maken van verschillende hulpmiddelen van Opdrachtgever, zowel op de locatie zelf (in het bedrijfsrestaurant) als op het intranet. De prijzen inclusief BTW, dienen duidelijk zichtbaar bij de banqueting in het bedrijfsrestaurant geplaatst te zijn.

G. DUURZAAMHEID EN MILIEU

G1.	In het bedrijfsrestaurant dienen zo weinig mogelijk producten in mono verpakking te worden aangeboden. Als toch verpakt, dienen deze verpakkingen geschikt te zijn voor meermalig gebruik of een lage milieubelasting in de levenscyclus te hebben. Hiervoor geldt
-----	--

	de Wet- en regelgeving Warenwetregeling verpakkingen en gebruiksartikelen d.d. 01-07-2022 t/m heden.
G2.	Opdrachtnemer is vrij in het opstellen van een bestelprocedure voor grond- en hulpstoffen. Wel dient zij, te streven naar een optimum tussen de milieubelasting als gevolg van het transport en de opslagmogelijkheden, voorraadkosten en de milieubelasting van de opslag. Opdrachtnemer dient dit ook inzichtelijk te kunnen maken middels de bestelprocedure indien Opdrachtgever hier naar vraagt.
G3.	Opdrachtgever is zich bewust van de noodzaak van een duurzame samenleving die rekening houdt met toekomstige generaties. Om het goede voorbeeld te geven acht Opdrachtgever het ook van belang dat het zelf bij de uitvoering van de eigen interne werkzaamheden duurzaam handelt. Opdrachtnemer past zoveel mogelijk milieu-, en diervriendelijke materialen, afval- en reststoffenverwerking methoden toe.
G4.	Afvalstoffen (GFT, plastic, vet, papier, glas en restafval en KCA) worden zoveel mogelijk gescheiden ingezameld en afgevoerd. Daarnaast streeft de Opdrachtnemer naar een vermindering van de hoeveelheid afvalstoffen door hier al bij de inkoop rekening mee te houden.
G5.	De afvoer van het afval geschiedt in (afgesloten) containers die door Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Het afval dient te worden verzameld in door de Opdrachtgever aan te wijzen opslagruimten. Opdrachtgever is eigenaar van het afval, de kosten van het vuilafvoer zijn daarom voor rekening van Opdrachtgever.
G6.	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het maken van afspraken met de reststoffenverwerker. De kosten voor het aanbieden van de reststoffen worden rechtstreeks gedragen door Opdrachtgever. Opdrachtnemer draagt zorg voor inzameling van oliën en vetten door een erkend vetverwerker.
G7.	Opdrachtgever stelt dat alle omverpakkingen zoals bijvoorbeeld kratten en containers, in principe door Opdrachtnemer teruggenomen moeten worden voor hergebruik of voor verdere verwerking. Opdrachtnemer dient deze eis van de Opdrachtgever door te vertalen naar haar leveranciers.
G8.	Opdrachtgever hecht grote waarde aan het tegengaan van verspilling. Opdrachtnemer dient hierin een actieve, ondernemende en meedenkende rol aan te nemen. Het beperken van verspilling dient het service- en kwaliteitsniveau van de catering niet te verlagen.
G9.	Opdrachtnemer voert na contractsluiting het volgende uit: 1. Het periodiek meten en analyseren van het verspillingspercentage bij banqueting (hoeveel stuks niet genuttigd voedsel/drank wordt er van welke producten weggegooid?); 2. Het periodiek meten en analyseren van weggegooidde producten in het bedrijfsrestaurant. Opdrachtnemer levert jaarlijks, bij de managementrapportage, een rapportage over het standaard meet- en verbetersysteem ten aanzien van het meten en analyseren van derving bij banqueting en het bedrijfsrestaurant, inclusief plan van aanpak voor verbetering.

H. INKOOP, OPSLAG, VOORRAADBEHEER EN LOGISTIEK	
H1.	De ingekochte producten en de wijze waarop deze opgeslagen worden, dienen te voldoen aan de vigerende wet- en regelgeving.
H2.	Opdrachtnemer maakt uitsluitend gebruik van leveranciers waarmee kan worden voldaan aan alle contractuele verplichtingen betreffende de te leveren producten en diensten, alsmede kwaliteitseisen en vigerende wet- en regelgeving.
H3.	Opdrachtgever hecht waarde aan regionale- en streekproducten en samenwerking met lokale leveranciers. Opdrachtnemer levert minimaal 20% versproducten/ het assortiment of koopt minimaal 20% van alle versproducten in bij lokale leveranciers (binnen een straal van 75 km.
H4.	Opdrachtnemer en toeleveranciers van Opdrachtnemer dienen ten behoeve van de levering van goederen gebruik te maken van de daartoe bestemde leveranciersingang.
H5.	Opdrachtnemer is gehouden de door Opdrachtgever beschikbaar gestelde geëigende opslagfaciliteiten voor de diverse ingrediënten en goederen te gebruiken.
H6.	Als uitgangspunt geldt dat Opdrachtgever en Opdrachtnemer een evenwicht dienen te vinden tussen de beschikbare opslagcapaciteit, de gestelde eisen aan de versheid van producten en de door Opdrachtnemer te maken transportkilometers. Opdrachtgever streeft ernaar, voor zover mogelijk, om de leveringen (uitgezonderd die van dagversproducten) tot een minimum te beperken om op die manier een bijdrage te leveren aan het terugdringen van de verkeersmobiliteit.

I. PERSONEEL, ORGANISATIE EN ARBO	
I1.	Opdrachtgever stelt hoge eisen aan de professionaliteit, servicegerichtheid, flexibiliteit en representativiteit van het cateringteam. Ook verwacht Opdrachtgever een proactieve houding en een meedenkend vermogen van het team. Opdrachtnemer dient te werken in de geest van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag catering.
I2.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een efficiënte inzet van medewerkers voor de realisatie van de te verlenen catering diensten en houdt in de personele bezetting rekening met minder drukke perioden zoals gedurende het politieke reces.
I3.	Het personeel van Opdrachtnemer beschikt over goede communicatieve vaardigheden en dient bij voorkeur de Nederlandse taal goed te beheersen. Mocht de Nederlandse taal niet goed beheerst te worden dan moet de medewerker minimaal goed Engels kunnen spreken. De cateringbeheerder en zijn of haar vervanger dienen beiden de Nederlandse taal goed te beheersen in woord en geschrift.
I4.	Het personeel in dienst van de huidige Opdrachtnemer dient te worden overgenomen conform het CAO contract catering en vigerende wetgeving. De eventuele eenmalige overnamekosten kunnen onder initiële kosten worden opgenomen in het prijzenblad. Eventuele kosten voor de overname van het personeel kunnen niet aan Opdrachtgever worden doorbelast. Een overzicht met het huidige personeelsbestand is opgenomen in bijlage L.
I5.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de correctheid van de werkvergunningen van haar werknemers. Het niet op orde hebben van de (juiste) werkvergunningen door Opdrachtnemer leidt tot een boete voor Opdrachtgever, deze boete zal bij de

	Opdrachtnemer worden verhaald. Ook is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het beschikbaar hebben van kopieën van geldige legitimatiebewijzen/ werkvergunningen.
I6.	Alle personeelsleden zijn opgeleid of worden opgeleid op locatie voor de taken die zij uitvoeren. Dit geldt eveneens voor tijdelijk personeel (ambulant personeel, uitzendkrachten en SROI medewerkers).
I7.	Het arbeidsvoorwaardenbeleid voor de medewerkers van Opdrachtnemer geschiedt conform de van toepassing zijnde CAO.
I8.	Bij vervanging van vast personeel dient uitsluitend gebruik te worden gemaakt van ingewerkt en geschoold personeel. Personeelswisselingen bij Opdrachtnemer dienen tot een minimum te worden beperkt. Bij vervanging van medewerkers worden gelijkwaardige functionarissen ingezet (zelfde functieniveau). De kosten voor de vervanging van de cateringmedewerkers in dienst van Opdrachtnemer dienen opgenomen te zijn in de uurtarieven. Hiervoor kunnen geen extra kosten in rekening worden gebracht.
I9.	Opdrachtnemer stelt voor het dagelijkse management een cateringbeheerder op locatie aan die verantwoordelijk is voor een goede uitvoering van de gehele catering dienstverlening. Bij afwezigheid van de cateringbeheerder wordt deze adequaat vervangen. Opdrachtgever wordt op de hoogte gesteld wanneer er een mutatie in deze functie plaatsvindt. Bij (tijdelijke) afwezigheid van deze functionaris wordt opdrachtgever eveneens op de hoogte gesteld met vermelding van duur en alternatief aanspreekpunt/contactpersoon.
I10.	Als er om welke reden dan ook een nieuwe cateringbeheerder voor Opdrachtgever dient te worden aangesteld, dient deze persoon ter goedkeuring voorgesteld te worden aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat de nieuwe cateringbeheerder door zijn voorganger of door een functionaris die hier door Opdrachtnemer voor wordt aangesteld, goed wordt ingewerkt. Extra kosten die voortvloeien uit het inwerken van een nieuwe cateringbeheerder zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
I11.	Opdrachtnemer dient te zorgen voor beschermende en representatieve bedrijfskleding voor alle medewerkers die werkzaam zijn in het bedrijfsrestaurant. Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat zijn medewerkers voldoende aandacht besteden aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging. De bedrijfskleding dient te worden afgestemd op de aard van de activiteiten. Het uiten van reclameboodschappen, anders dan de firmanaam van Opdrachtnemer, is niet toegestaan.
I12.	Opdrachtgever rekent het tot de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer dat zij haar personeel wijst op gevaarlijke situaties in de ruimten met betrekking tot de middelen die zij ter beschikking gesteld krijgt. Bij aanvang van de catering dienstverlening stelt Opdrachtnemer een schriftelijke RI&E op. Ook dient Opdrachtnemer systematisch aandacht te hebben voor: • Preventie ziekteverzuim; • Bewustwording en vakbekwaamheid van te werk gestelde medewerkers; • Ongevallenpreventie; • Inzet van apparaten, materialen en middelen conform de ARBO vereisten; • Gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen.
I13.	Alle medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich te houden aan het bedrijfsnoodplan van Opdrachtgever. Deze kan op aanvraag worden verstrekt.
I14.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zijn personeel en eventuele onderaannemers, die betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht, beschikken over:

	• Een geldig identiteitsbewijs (paspoort, ID-kaart of verblijfsvergunning); • Een geldige verklaring omtrent het gedrag (VOG). De VOG dient afgegeven te zijn voor de betreffende functie en daarbij horende werkzaamheden (taakomschrijving) en mag niet ouder zijn dan zes maanden voor de datum van te werkstelling bij Opdrachtgever. Na tewerkstelling op de locatie van Opdrachtgever mag de VOG maximaal twee jaar oud zijn.
I15.	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen te allen tijde een professionele en verantwoordelijke houding aan te nemen en zich te houden aan de door Opdrachtgever opgestelde huisregels. De huisregels zijn bijgevoegd als bijlage L.
I16.	Alle verplichtingen en lasten tegenover de medewerkers die ingezet worden door Opdrachtnemer, zijn voor rekening van Opdrachtnemer tenzij anders in de overeenkomst overeengekomen.

J. OVERLEG, COMMUNICATIE EN MANAGEMENTINFORMATIE	
J1.	Opdrachtgever streeft er naar een optimale communicatie met de Opdrachtnemer te realiseren. Opdrachtnemer neemt hierin een ondernemende, professionele en proactieve houding aan.
J2.	Opdrachtgever wenst de prestaties van Opdrachtnemer volgen. Dit betekent dat er met Opdrachtnemer Kritische Prestatie Indicatoren (KPI) worden afgesproken. Deze worden besproken en definitief vastgesteld na gunning. Hiervoor wordt als basis het voorstel gehanteerd van de in de gunningcriterium K1 voorgestelde KPI's van opdrachtnemer. De KPI's zijn flexibel, jaarlijks aanpasbaar en onderdeel van de overeenkomst. Eenmaal per jaar, aan het einde van elk contractjaar levert opdrachtnemer een prestatie-monitor op met de daarin verwerkte KPI resultaten en wordt besproken of opdrachtnemer aan de doelstellingen voldoet. Op basis van de resultaten wordt besproken of voor het volgende contractjaar dezelfde KPI's worden aangehouden of dat er andere KPI's worden vastgesteld.
J3.	De communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever dient structureel en regelmatig plaats te vinden. Opdrachtgever maakt hierbij gebruik van operationele en strategische overlegmomenten. Deze gesprekken worden minimaal 3 weken vooraf geagendeerd door opdrachtnemer. Binnen 5 dagen na het overleg levert opdrachtnemer een gespreksverslag met eventuele actiepuntenlijst op n.a.v. het overleg. Tijdens deze overleggen worden minimaal de volgende zaken besproken. <i>Operationeel overleg:</i> • Lopende zaken; • Eventuele knelpunten inzake de activiteiten; • Evaluatie afspraken versus uitvoering van de cateringwerkzaamheden; • Diverse operationele en personele aangelegenheden. <i>Strategisch overleg:</i> • De algemene gang van zaken;

	• Proactief ondernemerschap; • Facturatie; • Kwaliteit en dienstverlening; • Aanschaf materialen en investeringen; • Eventuele knelpunten inzake de activiteiten; • Diverse operationele en personele aangelegenheden; • Samenwerking; • Financiële rapportage en toelichting; • KPI'S; • Communicatie, klachtenregistratie en behandeling; • Afstorting PET man. Als Opdrachtnemer of Opdrachtgever daartoe aanleiding zien, kan tussentijds overleg plaatsvinden. Opdrachtnemer draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle besprekingen en levert dit binnen 5 werkdagen aan.
J4.	Opdrachtnemer verstrekt per kwartaal binnen 3 weken na afloop van het kwartaal een financieel verslag. Het financiële verslag bevat onderbouwd de volgende aspecten: • Exploitatieoverzicht met financiële resultaten (per dienstverlening);) • Aantal gasten en gemiddelde besteding per periode; • Brutowinstpercentage; • Meting en analyse van derving; • Facturatie; • Kwaliteit en dienstverlening; • Klachtenregistratie en –behandeling; • Aanschaf materialen en investeringen;
J5.	Opdrachtgever heeft een eigen klachtenprocedure welke door Opdrachtnemer gevolgd dient te worden. Indien Opdrachtnemer een klacht niet tijdig op correcte wijze kan afhandelen, dient Opdrachtnemer de contactpersoon van Opdrachtgever hierover tijdig te informeren.

K. KWALITEIT, SCHOONMAAK EN MILIEU

K1.	Er wordt van Opdrachtnemer een professionele houding en aanpak verwacht inzake kwaliteitsbeheersing en bewaking. Opdrachtnemer dient zich te houden aan eisen ten aanzien van voeding en hygiëne zoals gesteld door het Voedingscentrum, de Veneca, de eisen en richtlijnen hygiëncode voor de contractcatering en de eisen conform HACCP.
K2.	De catering dienstverlening dient uitgevoerd te worden onder kwaliteitsborging. Opdrachtnemer dient hiertoe te beschikken over een kwaliteitscertificaat ISO 9001-2008 of gelijkwaardig.
K3.	De kwaliteit dient minimaal eenmaal per jaar intern door Opdrachtnemer te worden gemeten waar een bacteriologisch onderzoek onderdeel van uitmaakt. Als uit de kwaliteitsmetingen knelpunten komen die verwijtbaar zijn aan Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer dit onderbouwd aan.

K4.	Opdrachtgever behoudt zich het recht de kwaliteit te laten meten door een extern, onafhankelijk onderzoeksbureau. Deze metingen kunnen o.a. bestaan uit een kwaliteitsaudit, een bacteriologisch hygiëneonderzoek, een gasttevredenheidonderzoek of een mystery guest onderzoek.
K5.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de schoonmaakwerkzaamheden van alle restauratieve ruimten, conform de voorwaarden in dit Programma van Eisen. Ook is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de dagelijkse en periodieke schoonmaak van: • Uitgitterruimte inclusief apparatuur; • Keuken- en opslagruimten; • Spoelkeuken inclusief afzuigmeubel en spoelmachine; • Magnetrons in het bedrijfsrestaurant voor algemeen gebruik; • Koelkast in het bedrijfsrestaurant voor algemeen gebruik; • Afwas/ serviesgoed, bestek en keukenmaterialen; • Tafels en stoelen in het restaurant (kruimelvrij); • Overige ruimten onder beheer van de cateraar; • Vloeren zowel in de keuken als overige ruimten onder beheer van Opdrachtnemer. In bovengenoemde ruimtes hoeft Opdrachtnemer, conform de Contractcatering CAO, de wanden slechts tot 180 cm hoogte schoon te maken. De vloer in het bedrijfsrestaurant wordt door het schoonmaakbedrijf gereinigd, deze valt buiten de dagelijkse en periodieke schoonmaak van Opdrachtnemer.
K6.	Opdrachtgever draagt zorg voorafgaand aan het contract en minimaal 1 x per jaar een dieptereiniging uit te voeren, alsmede een onderhoudsbeurt grootkeukenapparatuur en professionele reiniging van de afzuiginstallatie.

L. OVERIGE	
L1.	Medewerkers van Opdrachtnemer zijn zelf verantwoordelijk voor het vervoer van en naar de locatie. Zij kunnen op eigen kosten in de parkeergarages in de omgeving van het stadhuis parkeren.
L2.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aan haar verstrekte sleutels en toegangspassen van Opdrachtgever. Hiervoor dienen uitgiftelijsten te worden ondertekend. Verlies dient onmiddellijk door Opdrachtnemer gemeld te worden. Als door het verlies sloten vervangen moeten worden, komt dit voor rekening van Opdrachtnemer.
L3.	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de aankleding en de signing van het uitgiftegebied en de zitruimtes in het bedrijfsrestaurant.
L4.	Opdrachtgever draagt zorg voor de inrichting en aanwezige apparatuur. Deze wordt ter beschikking gesteld aan Opdrachtnemer. Een lijst van de aanwezige apparatuur is opgenomen in bijlage L.
L5.	De al aanwezige inventaris zoals klein keukenmateriaal, serviesgoed, bestek en glaswerk wordt ter beschikking gesteld aan Opdrachtnemer
L6.	Opdrachtgever draagt zelf zorg de voor het onderhoud, vervanging en reparatie van de bij aanvang van het contract aanwezige apparatuur (zie bijlage L). Ten aanzien van het onderhoud en/of reparatie heeft Opdrachtnemer een signaleringsverantwoordelijkheid

	aan de portefeuillehouder catering, team ondersteuning, van Opdrachtgever. Na een melding zal Opdrachtgever zorgdragen voor onderhoud of reparatie. Opdrachtnemer wordt geacht alle storingen te melden bij de Servicepunt van Opdrachtgever.
L7.	Opdrachtgever stelt de cateringruimten, elektriciteit, water en telefoon, noodzakelijk voor de exploitatie van catering dienstverlening ter beschikking.
L8.	Opdrachtnemer beheert haar ter beschikking gestelde ruimten en inventaris zoals dit in redelijkheid verwacht kan worden op basis van fatsoen, algemene kennis etc.
L9.	In geval van derving van voedingsmiddelen als gevolg van storingen aan koel- en vriesinstallaties op de stadhuis locatie kan Opdrachtnemer slechts de inkooprijzen doorbelasten aan Opdrachtgever. Ten aanzien van het onderhoud en/of reparatie heeft Opdrachtnemer een signaleringsverantwoordelijkheid aan de portefeuillehouder catering, team ondersteuning, van Opdrachtgever. Na een melding zal Opdrachtgever zorgdragen voor onderhoud of reparatie. Opdrachtnemer wordt geacht alle storingen te melden bij de Servicepunt van Opdrachtgever. In het geval van nalatenschap Opdrachtnemer zullen de kosten voor de Opdrachtnemer zijn.
L10.	Opdrachtnemer ziet erop toe dat de opgedragen werkzaamheden, zoals omschreven in dit Programma van Eisen, ongestoord voortgang vinden en volledig worden uitgevoerd. Zij draagt er te allen tijde zorg voor dat die voortgang niet wordt onderbroken.
L12.	Opdrachtgever stelt een werkplek beschikbaar ten behoeve van Opdrachtnemer. De werkplek bestaat uit een computer die aangesloten is op het netwerk van de Opdrachtgever met een e-mailaccount, printer, telefoon, kopieerfaciliteit, bureau, bureaustoel, bijzetstoel, internetverbinding en kast.
L13.	Opdrachtnemer dient zelf te zorgen voor een datalijn voor extern/ eigen gebruik (voor eventueel communicatie met hoofdkantoor/ servicekantoor, de kassa's en betaalsystemen).