

## Bijlage 1: Programma van Eisen

| Nr | Eis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <b>Algemeen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 1  | Opdrachtnemer is in staat en bereid de Opdracht uit te voeren zoals vermeld in deze Europese Aanbesteding met Zaaknummer: Z.647992                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 2  | Openingstijden bedrijfsrestaurant Hoogeveen en De Wolden van 12.00 - 13.30 uur (piek tussen 12.00 - 12.30 uur).                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 3  | Opdrachtnemer dient de bezoekers van de bedrijfsrestaurants te informeren over de samenstelling van de producten en is verantwoordelijk voor het opstellen en actueel houden van prijslijsten.                                                                                                                                                                                                                       |
| 4  | Feestdagen – Op de verplichte feestdagen is de locatie van Opdrachtgever gesloten. Er is dan geen dienstverlening aanwezig in het pand. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nieuwjaarsdag</li> <li>• Tweede Paasdag</li> <li>• Koningsdag</li> <li>• Hemelvaartsdag</li> <li>• Tweede Pinksterdag</li> <li>• Eerste Kerstdag</li> <li>• Tweede Kerstdag</li> </ul>                                              |
| 5  | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de apparatuur ten behoeve van het kassasysteem. De keuze voor het type kassasysteem alsook het aantal kassa's is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                   |
| 6  | Deelnemers dienen in de bedrijfsrestaurants enkel af te kunnen rekenen met Pin (NFC) betaalmogelijkheden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 7  | Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de interne infrastructuur, benodigde datalijnen. Opdrachtnemer is er verantwoordelijk voor dat zowel hardware als software van de kassa-apparatuur ondersteund blijft (denk aan (beveiligings-) updates, patches etc.).                                                                                                                                                       |
| 8  | Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor de inkoop van alle benodigde verbruiksmaterialen, schoonmaakmiddelen, linnengoed en andere relevante benodigdheden waar het gaat om de eigen bedrijfsvoering.                                                                                                                                                                                                            |
| 9  | Opdrachtnemer dient aan de volgende keurmerken/ NEN-normen en standaarden te voldoen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eisen en richtlijnen van het Voedingscentrum;</li> <li>• Eisen en richtlijnen hygiënecode contractcatering;</li> <li>• Eisen conform HACCP;</li> <li>• De voorschriften van de Voedsel- en Warenautoriteit;</li> <li>• Eisen ten aanzien van de drank- en horecawetgeving;</li> </ul> |
| 10 | Opdrachtnemer beschikt over een procedure voor de registratie en afhandeling van klachten. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het informeren en het geïnformeerd houden van medewerkers over het bestaan en de werking van de procedure.                                                                                                                                                                         |
| 11 | Opdrachtnemer presenteert een gezond en gevarieerd aanbod en zorgt ervoor dat de eetgelegenheid een frisse en verantwoorde uitstraling heeft. Dit geldt voor zowel de bedrijfsrestaurants als banqueting.                                                                                                                                                                                                            |
| 12 | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanbod, beheer en bevoorrading van de vendingmachine die in het bedrijfsrestaurant van Zuidwolde staat.                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 13 | Bij de kassa worden gratis servetten, zout, peper, en tandenstokers verstrekt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 14 | Opdrachtnemer biedt vegetarische en/of veganistische (100% plantaardige) opties aan zowel het assortiment in de bedrijfsrestaurants als de banquetingmap.                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15                                           | Vergaderlunches worden door Opdrachtnemer verzorgd en klaargezet in de afgesproken ruimten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 16                                           | Als geen gebruik gemaakt wordt van de banquetingmap wordt door Opdrachtnemer een maatwerk offerte opgesteld met een afwijkend aanbod. Voor de personeelskosten wordt te allen tijde het integraal uurtarief gebruikt.                                                                                                                                                                                                  |
| 17                                           | Bij maatwerkactiviteiten, zoals grote evenementen, heeft Opdrachtnemer het eerste recht een offerte uit te brengen en is daarmee de preferred supplier. Uitgangspunt is dat de cateringdiensten worden afgenomen bij opdrachtnemer. Er is geen sprake van een exclusief recht; opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, indien wenselijk of doelmatig, cateringproducten en/of -diensten bij derden te betrekken. |
| 18                                           | De Opdrachtnemer dient al het personeel, aangegeven in bijlage: 'Overzicht cateringmedewerkers' over te nemen conform de regels van de wet Overgang van onderneming, inclusief alle rechten en plichten die daaraan verbonden zijn.                                                                                                                                                                                    |
| 19                                           | Opdrachtnemer garandeert dat zijn werknemers, of door hem in te schakelen derden, bij uitvoering van de werkzaamheden vertrouwelijkheid en geheimhouding betrachten ten aanzien van wat hen bij de uitvoering van de werkzaamheden bekend wordt.                                                                                                                                                                       |
| 20                                           | Opdrachtnemer instrueert het door hem in te zetten personeel over hygiëne, Arbo, veiligheid en milieu.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 21                                           | Het personeel van Opdrachtnemer draagt duidelijk herkenbare, uniforme en representatieve bedrijfskleding tijdens de uitvoering van de werkzaamheden welke voldoet aan de veiligheids- en hygiënenormen. De kosten voor deze bedrijfskleding zijn voor rekening van Opdrachtnemer.                                                                                                                                      |
| 22                                           | Opdrachtnemer sluit aan bij het afvalbeleid van Opdrachtgever. Opdrachtgever stelt dat alle omverpakkingen zoals kratten en containers door de dienstverlener teruggenomen moeten worden voor hergebruik of voor verdere verwerking.                                                                                                                                                                                   |
| <b>Communicatie en managementrapportages</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 23                                           | Opdrachtnemer stelt gedurende de duur van de overeenkomst voor SWO een vast contactpersoon beschikbaar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 24                                           | Opdrachtnemer zorgt voor vaste plaatsvervangers bij afwezigheid.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 25                                           | Opdrachtnemer verstrekt ieder kwartaal een managementrapportage met daarin opgenomen minimaal de volgende punten: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aantal gasten</li> <li>- Gemiddelde besteding</li> <li>- Omzet</li> <li>- Aantal ontvangen klachten en status</li> <li>- Aantal bestellingen banqueting</li> <li>- Percentage derving</li> </ul>                                                            |
| 26                                           | De managementrapportage wordt twee weken voorafgaand aan het tactisch en strategisch overleg door Opdrachtnemer verstrekt.                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 27                                           | Gemelde klachten van opdrachtgever worden binnen 2 werkdagen opgepakt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 28                                           | Opdrachtgever en Opdrachtnemer hanteren een vaste overlegstructuur met als doel het waarborgen van een duidelijke en transparante afstemming over de kwaliteit, de resultaten en de voortgang van de dienstverlening.                                                                                                                                                                                                  |
| 29                                           | Aan het begin van ieder kalenderjaar wordt een planning voor de overleggen vastgesteld. Met daarbij de volgende frequentie: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Operationeel overleg, maandelijks</li> <li>- Tactisch overleg, per kwartaal</li> <li>- Strategisch overleg, jaarlijks</li> </ul>                                                                                                                  |

|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 30                           | Van elk overleg wordt een schriftelijk verslag opgesteld door Opdrachtgever. Het verslag wordt binnen twee weken na het overleg gedeeld met alle deelnemers. Actiepunten worden duidelijk vastgelegd met verantwoordelijke personen en deadlines.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Personeel</b>             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 30                           | Opdrachtnemer dient van alle medewerkers die worden ingezet op locaties van de SWO een VOG te kunnen overhandigen, indien de SWO dit wenst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 31                           | Het personeel van opdrachtnemer dient de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 32                           | Leverancier zorgt voor alle wettelijk verplichte verzekeringen waarbij Opdrachtgever geen risico loopt in de bedrijfsrestaurants of op personeelsgebied.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Keuken-inventaris</b>     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 33                           | De keuken van de restaurants is voorzien van keukeninrichting en keukenapparatuur. De keuken en apparatuur zijn en blijven eigendom van Opdrachtgever en wordt beheerd en technisch onderhouden door de Opdrachtgever. Daarnaast is Opdrachtgever verantwoordelijk voor het (doen) uitvoeren van een jaarlijkse dieptereiniging op deze apparatuur. Opdrachtnemer handelt als een zorgvuldig en verantwoordelijke partij.                                                                                                                                                                                                                               |
| 34                           | Ten aanzien van het onderhoud en/of reparatie van apparatuur heeft Opdrachtnemer een signaleringsverantwoordelijkheid aan Opdrachtgever, eventuele storingen of mankementen worden direct na constatering doorgegeven aan de bodedienst van de betreffende locatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 35                           | Wanneer Opdrachtnemer aanvullende keukenapparatuur ten behoeve van de invulling van het aangeboden concept wil aanschaffen dient dit vooraf overlegd te worden met de Opdrachtgever. Er is toestemming nodig van Opdrachtgever in verband met de beoordeling van de aansluitingsmogelijkheden van de gewenste apparatuur op de bestaande technische installatie van het betreffende gebouw en de financiën.                                                                                                                                                                                                                                             |
| 36                           | Opdrachtgever geeft de aanwezige inventaris (servies, keukenmateriaal, potten en pannen) in bruikleen aan Opdrachtnemer. Aanschaffen van uitbreiding op de inventaris dient in overleg met Opdrachtgever te gebeuren. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de kosten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Hygiëne en schoonmaak</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 37                           | De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het dagelijks schoonmaakonderhoud in alle, catering gerelateerde, ter beschikking gestelde ruimten (keuken, bedrijfsrestaurant, terras): <ul style="list-style-type: none"> <li>- Uitgifteruimten inclusief apparatuur;</li> <li>- Keuken- en opslagruimten inclusief apparatuur en vloeren</li> <li>- De gemeente verzorgt de jaarlijkse dieptereiniging</li> <li>- Afwas/ serviesgoed, bestek en keukenmaterialen;</li> <li>- Tafels en stoelen in de bedrijfsrestaurants; het verwijderen van losliggend vuil op vloeren en stoelen, het reinigen van tafels inclusief het terras in Zuidwolde.</li> </ul> |
| 38                           | Het schoonhouden van de vloeren van de bedrijfsrestaurants is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 39                           | Schoonmaken geschiedt volgens de relevante wet- en regelgeving (HACCP).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 40                                                 | <p>Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat minimaal éénmaal per kalenderjaar een onafhankelijk bureau een controle uitvoert, inclusief een bacteriologisch onderzoek, waarbij de Voedselveiligheid minimaal een score van 7 behaalt en de microbiologische beoordeling ten minste "VOLDOENDE" is.</p> <p>De resultaten van de controle worden schriftelijk vastgelegd in een rapportage. Opdrachtnemer bespreekt deze rapportage met Opdrachtgever en geeft daarbij de vastgestelde verbeterpunten aan.</p> <p>Indien uit de kwaliteitsmetingen knelpunten blijken die verwijtbaar zijn aan Opdrachtgever, vermeldt Opdrachtnemer deze op onderbouwde wijze in de rapportage.</p> <p>Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de uitvoering van de controle en de rapportage geschiedt in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving op het gebied van voedselveiligheid en microbiologische kwaliteit.</p> |
| 41                                                 | De door Opdrachtnemer te gebruiken schoonmaakmiddelen dienen een zo laag mogelijke belasting op het milieu te hebben.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 42                                                 | Opdrachtnemer conformeert zich aan het dan geldende afvalbeleid van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zorgt voor de dagelijkse afvalverwijdering uit de keukens. Opdrachtnemer draagt zorg voor het transport van dit afval naar het centrale inzamelpunt voor afvalstromen op de betreffende locatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Implementatie</b>                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 43                                                 | <p>Opdrachtnemer stelt een implementatieplan op ter goedkeuring, met daarin minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Een stappenplan met acties;</li> <li>- Rol- en taakverdeling;</li> <li>- Randvoorwaarden voor Opdrachtgever;</li> </ul> <p>Vanaf de startdatum van het contract is Opdrachtnemer volledig operationeel en functioneren alle onderdelen van de cateringdienstverlening conform de overeengekomen kwaliteits- en servicenormen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Oplevering en overdracht na contractperiode</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 44                                                 | Uiterlijk drie maanden vóór het einde van de opdracht stellen Opdrachtnemer en Opdrachtgever gezamenlijk een exitplan op, waarin de afspraken voor een zorgvuldige en tijdige afronding en overdracht van de dienstverlening worden vastgelegd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 45                                                 | Opdrachtnemer waarborgt een soepele overdracht van de dienstverlening aan de opvolgende partij, met behoud van continuïteit voor eindgebruikers. Alle relevante informatie en documentatie worden tijdig overgedragen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 46                                                 | Opdrachtnemer levert alle ruimtes, voorzieningen en materialen schoon, opgeruimd en in goede staat op.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Indexering en tariefstelling</b>                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 47 | <p>De door de Opdrachtnemer aanneemsom (fixed price) prijzen en tarieven zijn gesteld exclusief BTW en inclusief overige belastingen, heffingen, verzekeringen, parkeerkosten en/of overige verblijfskosten en alle overige denkbare kosten. De prijzen dienen gesteld te zijn in euro's. De door Opdrachtnemer opgegeven tarieven dienen all-in tarieven te zijn.</p> <p>Een uitzondering hierop vormen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De door Opdrachtnemer aan te bieden verrekening van maatwerk welke op basis van offertes tot stand zijn gekomen, hiervoor gelden wel de integrale uurtarieven.</li> <li>• De prijzen in de banqueting map zijn all-in tarieven en incl. BTW. Hierin zijn tevens de personeelskosten opgenomen.</li> <li>• Overige kosten buiten de opgegeven tarieven om worden tijdens de contractduur niet geaccepteerd.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 48 | <p>Indexering van de vaste prijs</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De vaste prijs (fixed price) zoals opgenomen in de inschrijving geldt als prijspeil per ingang van de overeenkomst. (1-1-2027)</li> <li>• De vaste prijs kan, voor het eerst op 1 januari 2028, en daarna jaarlijks per 1 januari geïndexeerd worden met als doel een reële vergoeding te behouden voor loon- en prijsontwikkelingen.</li> </ul> <p>De jaarlijkse indexering voor de vaste prijzen wordt als volgt berekend:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 65% van de vaste prijs wordt geïndexeerd op basis van de door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde indexreeks "<i>CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen</i>" (2020=100). Voor de indexering wordt uitgegaan van de procentuele jaarommutatie over het voorafgaande kalenderjaar.</li> <li>• 35% van de vaste prijs wordt geïndexeerd op basis van de door het CBS gepubliceerde Consumentenprijsindex (CPI) voor de categorie "<i>Kantines en catering</i>" (CPI-code 111200; 2015=100). Voor de indexering wordt uitgegaan van de procentuele jaarommutatie over het voorafgaande kalenderjaar.</li> </ul> |
| 49 | <p>De jaarlijkse indexering van de verrekenprijzen wordt als volgt berekend:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De verrekenprijzen worden geïndexeerd op basis van de door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde Consumentenprijsindex (CPI), categorie "<i>Kantines en catering</i>" (CPI-code 111200; prijsbasis 2015=100).</li> <li>• Voor de indexering wordt uitgegaan van de procentuele jaarommutatie over het voorafgaande kalenderjaar.</li> <li>• De aldus berekende indexering wordt toegepast op de op dat moment geldende verrekenprijzen.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 50 | <p>Het voorstel tot prijswijziging dient schriftelijk onderbouwd, uiterlijk op 1 november van het voorafgaande kalenderjaar schriftelijk aan opdrachtgever kenbaar te worden gemaakt. Na akkoord door de opdrachtgever worden de tarieven uit de Raamovereenkomst met het overeengekomen percentage aangepast.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 51 | <p>Opdrachtnemer factureert conform de in de conceptovereenkomst opgenomen facturatievoorwaarden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                                                             |  |
|-------------------------------------------------------------|--|
| <b>Inschrijver gaat akkoord met het Programma van Eisen</b> |  |
| Bedrijfsnaam                                                |  |
| Naam bevoegd vertegenwoordiger                              |  |
| Functie                                                     |  |
| Handtekening                                                |  |
| Plaats & datum                                              |  |