

Aanbestedingsdocument

Openbare Europese Aanbestedingsprocedure

Eten en drinken

Colofon

Uitgave: Dienst Huisvesting en Facilitaire Zaken en Inkoopcentrum Fontys Hogescholen
Adres: Postbus 347, 5600 AH Eindhoven
Telefoon: 08850-73393
Contactpersoon: Janny Nelissen
E-mail: inkoop@fontys.nl
Datum: 13-2-2017

Versie: 1.0

Geen acquisitie

Acquisitie naar aanleiding van deze Aanbesteding, anders dan inschrijven op deze Aanbesteding, wordt niet op prijs gesteld.

1. Inhoud

1.	Inhoud	3
2.	Inleiding	7
2.1.	Leeswijzer	7
3.	Begripsbepaling	8
4.	Aanbestedende Dienst	10
4.1.	Fontys Hogescholen	10
4.2.	Dienst Huisvesting en Facilitaire Zaken (H&F)	10
4.3.	Visie en missie	10
4.4.	Duurzaamheid	10
5.	Opdracht	12
5.1.	Aanleiding en doelstelling	12
5.1.1.	Algemene doelstellingen	12
5.1.2.	Kwalitatieve doelstellingen	12
5.1.3.	Sociale en maatschappelijke doelstellingen	13
5.1.4.	Personele doelstellingen	13
5.1.5.	Financiële doelstellingen	13
5.2.	Visie op de toekomstige situatie	13
5.3.	Scope en omvang van Opdracht	14
5.4.	Percelen	16
5.5.	Code verantwoord marktgedrag	16
5.6.	Contractmanagement	16
5.6.1.	SSC Contractpartner	17
5.7.	Overeenkomst	18
5.8.	Indicatieve planning van het aanbestedingstraject	19
5.9.	CPV-codering	19
6.	Selectie en gunning	20
6.1.	Algemeen	20
6.2.	Beoordelingscommissie	20
6.3.	Fases in de selectie en gunning	20
6.3.1.	Vorm, structuur en tijdigheid	20
6.3.2.	Selectie-eisen (Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen)	20
6.3.3.	Programma van (minimale) Eisen (knock-outcriteria)	20
6.3.4.	Gunningcriteria	21
6.3.5.	Voornemen tot gunning en definitieve gunning	22
7.	Procedurevoorschriften openbare procedure	23
7.1.	Uitgangspunten	23
7.2.	Elektronische toegankelijkheid van Aanbestedingsdocumenten	23
7.3.	Voorbehoud	23
7.4.	Tegenstrijdigheden en onvolkomenheden	24
7.5.	Vertrouwelijkheid van verstrekte gegevens	24
7.6.	Gebruik merknamen of typen	24
7.7.	Vergoedingen	24
7.8.	Gestanddoening	25
7.9.	Voertaal	25
7.10.	Aantal Inschrijvingen	25
7.11.	Contactgegevens en contactpersonen aanbesteding	25
7.12.	Inlichtingen (klachtenafhandeling)	26
7.13.	Schouw	26
7.14.	Checklist: opbouw, volgorde en inhoud van de Inschrijving	27
7.15.	Indienen van de Inschrijving	27
7.16.	Te late Inschrijving	27
7.17.	Opening van de Inschrijving	27
7.18.	Verduidelijking van de Inschrijving	27
7.19.	Slotbepaling	28

8.	Hoedanigheid van Inschrijver.....	29
8.1.	Inschrijving als Combinatie	29
8.2.	Beroep draagkracht en/of bekwaamheid Derde(n)	29
8.3.	Onderaanneming	30
9.	Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen	31
9.1.	Uitsluitingsgronden.....	31
9.1.1.	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	31
9.1.2.	Te verstrekken gegevens m.b.t. Uitsluitingsgronden.....	31
9.2.	Eisen op het gebied van financiële en economische draagkracht.....	31
9.2.1.	Verzekering.....	31
9.3.	Eisen beroepsbekwaamheid en technische bekwaamheid	32
9.3.1.	Referenties.....	32
9.4.	Eisen beroepsbevoegdheid	32
9.4.1.	Inschrijving in beroeps- of handelsregister	32
10.	Programma van Eisen.....	34
10.1.	Algemeen	34
10.2.	Producten en diensten	34
10.2.1.	Restauratieve voorzieningen	34
10.2.2.	Automatenvoorzieningen	34
10.2.2.1.	Warme drankenautomaten.....	34
10.2.2.2.	Vending automaten	35
10.2.2.3.	Automatenspecificaties	35
10.2.2.4.	Storingen	35
10.2.2.5.	Bijplaatsen	35
10.2.2.6.	Klanttevredenheid	35
10.2.3.	Banqueting	35
10.2.3.1.	Algemeen	35
10.2.3.2.	Vergaderservice en banquetingservice	35
10.2.3.3.	Evenementenservice	36
10.2.3.4.	Aulabeheer	36
10.3.	Assortiment	36
10.3.1.	Restauratieve voorzieningen	36
10.3.2.	Automatenvoorzieningen	37
10.3.2.1.	Warme drankenautomaten.....	37
10.3.2.2.	Vending automaten	37
10.3.2.3.	Magnetron	37
10.3.3.	Banqueting	37
10.3.3.1.	Vergaderservice	37
10.3.3.2.	Banquetingservice.....	37
10.3.3.3.	Evenementenservice	38
10.4.	Duurzaam en gezond.....	38
10.4.1.	Duurzame en biologische voeding.....	38
10.4.1.1.	Verpakkingsbesluit	38
10.4.1.2.	Duurzaamheidsagenda Fontys 2016/2019	38
10.4.1.3.	Maatschappelijk verantwoord inkopen van catering	38
10.4.2.	Gezonde voeding	39
10.4.2.1.	FontysFit.....	39
10.5.	Beleid en prijsstelling	39
10.5.1.	Algemeen prijsbeleid.....	39
10.5.2.	Restauratieve voorzieningen	39
10.5.3.	Automatenvoorzieningen	39
10.5.3.1.	Warme drankenautomaten.....	39
10.5.3.2.	Vending	40
10.5.4.	Banqueting	40
10.6.	Presentatie en promotie	40
10.7.	Personeel en organisatie	40

10.7.1.	Algemeen	40
10.7.2.	Taal	40
10.7.3.	Overname personeel	41
10.7.4.	Opleiding en training	41
10.7.5.	Werkvergunningen.....	41
10.7.6.	Verklaring omtrent Gedrag (VOG)	41
10.7.7.	Geheimhouding.....	41
10.7.8.	Vervanging.....	41
10.7.9.	ARBO	41
10.7.10.	Bedrijfs Hulp Verlening (BHV).....	41
10.8.	Overleg en communicatie	42
10.8.1.	Algemeen	42
10.8.2.	Overlegstructuur.....	42
10.9.	Kwaliteit, schoonmaak en milieu	42
10.9.1.	Algemeen	42
10.9.2.	Kwaliteitscontrole	42
10.9.2.1.	Kwaliteitsmetingen Opdrachtnemer	42
10.9.2.2.	Externe kwaliteitsmetingen en audits	42
10.9.3.	Schoonmaak	43
10.9.4.	Milieu	43
10.10.	Betaalwijze administratie en management informatie	43
10.10.1.	Betaalwijze en omzetregistratie	43
10.10.1.1.	Kassasysteem	43
10.10.1.2.	Verkopen op rekening	43
10.10.1.3.	Gebruik standaard warme drankenautomaten door medewerkers	43
10.10.1.4.	Extra activiteiten en maatwerk.....	44
10.10.2.	Verrekening van kosten	44
10.10.3.	Facturering, verzending en betaling	45
10.10.3.1.	Debiteuren	45
10.10.3.2.	Facturen.....	45
10.10.3.3.	Betaling.....	45
10.10.4.	Managementrapportage.....	45
10.10.4.1.	Periodieke verslaglegging	45
10.11.	Juridische aspecten	46
10.11.1.	Algemeen	46
10.11.2.	Verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.....	46
11.	Gunningcriteria	47
11.1.	Prijs	47
11.2.	Kwaliteit.....	47
11.2.1.	Subcriterium 1 Ondernemersplan	47
11.2.2.	Subcriterium 2 Risico's en kansen.....	48
11.2.3.	Subcriterium 3 Presentatie.....	48
11.3.	Beste PKV Inschrijver	49
11.4.	Conceptbepaling	49
11.5.	Smaaktest	49
12.	Bijlagen	50
A.	Huisregels en ordemaatregelen.....	50
B.	Visie eten en drinken.....	50
C.	Locatiekenmerken.....	50
D.	Huidige prijslijst	50
E.	Omzetcijfers, kassapassanten en gemiddelde besteding schooljaar 2015/2016	50
F.	Flowchart fasering nieuwbouw 2017 tot 2023.....	50
G.	Locaties avond geopend.....	50
H.	Jaarplanning Fontys Hogescholen 2017-2018	50
I.	Huidige openingstijden.....	50
J.	SSC huidige scores.....	50

K.	SSC format.....	50
L.	Concept Overeenkomst	50
M.	Algemene inkoopvoorwaarden	50
N.	Huidige locaties warme drankenvoorzieningen	50
O.	Inventarisatie nagelvaste apparatuur	50
P.	Duurzaamheidskenmerken	50
Q.	Duurzame ambities	50
R.	FontysFit	50
S.	Huidig personeelsbestand	50
1.	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	50
2.	Referenties.....	50
3.	Conformiteitsverklaring Progamma van Eisen.....	50
4.	Prijzenblad	50
5.	Uitwerking subcriterium 1 Ondernemersplan (vrije vorm).....	50
5.a	Uitwerking subcriterium 1 onderdeel Lunchservice	50
6.	Uitwerking subcriterium 2 Risico's en kansen (vrije vorm)	50

2. Inleiding

Het voorliggende Aanbestedingsdocument bevat alle informatie over de Openbare Europese aanbesteding Eten en drinken.

Deze aanbesteding vindt plaats conform de Aanbestedingswet 2012 en het Inkoopbeleid van Stichting Fontys. In dit geval is gekozen voor de openbare procedure gezien de waarde van de opdracht en het aantal te verwachten Inschrijvers. Hiertoe is op www.tenderned.nl een aankondiging gedaan.

Inschrijver wordt uitgenodigd om op basis van dit Aanbestedingsdocument een Inschrijving te doen conform alle eisen en voorwaarden die hierin zijn vastgelegd.

2.1. Leeswijzer

Na een uitleg van de gehanteerde begrippen in hoofdstuk 3 geeft hoofdstuk 4 een beeld van de Aanbestedende Dienst en hoofdstuk 5 beschrijft de aan te besteden opdracht. In hoofdstuk 6 wordt het selectie- en gunningsproces beschreven. In hoofdstuk 7 komen de procedurele afspraken aan de orde: vorm, structuur, tijd etc. Hoofdstuk 8 bevat informatie omtrent de hoedanigheid van de Inschrijver ('wie en hoe'). Vervolgens beschrijft hoofdstuk 9 de Selectie-eisen (Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen) die voor de Inschrijver gelden, behandelt hoofdstuk 10 het Programma van Eisen m.b.t. opdracht en beschrijft hoofdstuk 11 tot slot de Gunningcriteria.

3. Begripsbepaling

In het onderhavige Aanbestedingsdocument worden onderstaande begrippen gehanteerd, welke met een hoofdletter geschreven worden. Gedefinieerde begrippen kunnen zowel in enkelvoud als in meervoud worden gehanteerd.

Aanbestedende Dienst:	Stichting Fontys, statutair gevestigd te Eindhoven.
Aanbestedingsdocument:	De uitnodiging tot Inschrijving inclusief de Bijlagen welke ten behoeve van de aanbestedingsprocedure is opgesteld door of namens een Aanbestedende Dienst met daarin alle informatie en voorwaarden evenals eisen en Gunningcriteria voor de Inschrijving op – en eventuele uitvoering van - een overheidsopdracht.
Aanbestedingsprocedure:	Het proces bestaande uit een aantal formele stappen om te komen tot de gunning van een opdracht aan de Inschrijver met de beste prijs-kwaliteit verhouding (Beste PKV), laagste kosten op basis van kosteneffectiviteit (Laagste KBK) dan wel de laagste prijs (LP.)
Aanbestedingswet 2012:	Wet houdende regels betreffende de procedures voor het gunnen van overheidsopdrachten voor werken, leveringen en diensten, ingaande op 1 april 2013.
Bijlage	Een Bijlage bij een Aanbestedingsdocument welke integraal deel uit maakt van het Aanbestedingsdocument.
Combinatie:	Twee of meer ondernemingen die gezamenlijk een Inschrijving doen. De Combinatie wordt als één geheel beoordeeld.
Collectieve vrije weken	Weken per Studiejaar waarin geen onderwijs wordt verleend. Gebouwen en faciliteiten zijn gesloten voor studenten en medewerkers. Week waar 1 augustus in valt en week tussen Kerst en Oud/Nieuw.
Concern:	Economische vereniging van juridisch zelfstandige ondernemingen onder gemeenschappelijke centrale leiding, waarbij de gezamenlijke resultaten in de Concernbalans tot uiting komen.
Contractpartner:	Leverancier waarmee een partnerschap relatie is aangegaan.
Derde:	De rechtspersoon waar Inschrijver een beroep op doet ten behoeve van de Inschrijving (zijnde de financiële en economische draagkracht en/of beroeps- en technische bekwaamheid) dan wel wenst in te zetten bij de uitvoering van de Overeenkomst.
FontysFit	Een programma van Fontys Hogescholen waarbij een gezonde en actieve levenswijze wordt gestimuleerd.
Geschiktheidseis:	De eis die de geschiktheid van de Inschrijver betreft zijnde een eis op het gebied van de financiële en economische draagkracht alsmede op het gebied van beroepsbekwaamheid en technische bekwaamheid.
Gunningcriterium:	Het criterium dat van toepassing is bij het vaststellen van de beste prijs-kwaliteit verhouding (Beste PKV), laagste kosten op basis van kosteneffectiviteit (Laagste KBK) dan wel de laagste prijs (LP).
Inschrijver:	De rechtspersoon die zelfstandig dan wel in een Combinatie op een aanbesteding inschrijft.
Inschrijving:	Een door Inschrijver rechtsgeldig ingediende offerte op het door de Aanbestedende Dienst verstrekte Aanbestedingsdocument.
Instituut:	Onderwijsinstelling van Fontys Hogescholen.
Koffiecorner:	Koffievoorziening met een uitgebreid assortiment koffie en warme dranken en een beperkt aanvullend assortiment.
KPI:	Kwalitatieve Prestatie Indicatoren; goede KPI's voldoen in principe aan het SMART-principe.
Marktconform	In overeenstemming met de relevante regionale markt ofwel naar aanbieders van een soortgelijke dienstverlening met een vergelijkbaar productenaanbod en een gelijkwaardig serviceniveau.
Nota van Inlichtingen:	Nota met de antwoorden op door (potentiële) Inschrijvers gedurende de inschrijfperiode gestelde vragen, alsmede verduidelijkingen van de Aanbestedende Dienst uit eigen beweging.
Onderaannemer:	Een ondernemer aan wie een deel van de uitvoering van opdracht is of zal worden gegeven door Opdrachtnemer.

Ondernemersplan:	De beschrijving van de kwalitatieve Gunningcriteria door Opdrachtnemer in zijn Inschrijving.
Onderwijsvrije weken	Weken per Studiejaar waarin geen onderwijs verleend wordt. Gebouwen en faciliteiten zijn geopend voor studenten en medewerkers.
Onderwijsweken	Weken per Studiejaar waarin onderwijs wordt verleend aan studenten.
Opdrachtgever:	De Aanbestedende Dienst welke opdracht heeft gegund.
Opdrachtnemer:	De Inschrijver aan wie opdracht is gegund.
Overeenkomst:	De schriftelijke verbintenis onder bezwarende titel tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
Penvoerder:	De rechtspersoon die de leiding van een Combinatie heeft en als verantwoordelijk gemachtigde jegens de Aanbestedende Dienst mag optreden.
Programma van Eisen:	De specificaties waaraan de te leveren prestatie (dienst en/of levering en/of werk) op het moment van levering dan wel acceptatie ervan dient te voldoen.
Restauratieve voorzieningen:	De eet- en drinkvoorzieningen voor studenten, medewerkers en overige pandgebruikers: restaurants, cafés en Koffiecorner.
Selectie-eisen:	Minimumeisen met betrekking tot de Geschiktheidseisen en de afwezigheid van Uitsluitingsgronden.
Smaaktest:	Een test waarmee een bepaalde smaak wordt gekozen.
SMART:	Afkorting: Specifiek - Meetbaar - Acceptabel - Realistisch – Tijdgebonden.
Studiejaar:	Periode vanaf medio augustus plus 1 jaar
Supplier Score Card (SSC):	Contractmanagementinstrument op basis van Kwalitatieve Prestatie Indicatoren (KPI.'s). Binnen Fontys wordt onderscheid gemaakt tussen SSC Klant en SSC Contractpartner. M.b.t. de SSC Contractpartner worden KPI's beschreven en vastgelegd in de Supplier Score Card en door Opdrachtgever en Opdrachtnemer ondertekend. De SSC vormt de basis voor het periodiek overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De resultaten wegen mee bij de beslissing om gebruik te maken van de mogelijkheid tot contractverlenging en maken onderdeel uit van de beslissing tot verstrekken van een korting op de pachtsom (=bonus).
Uitsluiting:	Afwijzen van een Inschrijving op de grond van een knock-out criterium of het niet voldoen aan een andere eis waarop deze sanctie van toepassing is.
Uitsluitingsgronden:	De gronden m.b.t. de persoonlijke situatie van de Inschrijver als vermeld in de Aanbestedingswet 2012, bedoeld voor Uitsluiting van de Inschrijving.
Uniform Europees Aanbestedingsdocument:	Een verklaring als bedoeld in artikel 2.84 van de Aanbestedingswet. Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, als zodanig per AMvB (Algemene Maatregel van Bestuur) vastgesteld.
Vaste Verkoopprijs (VVP):	VVP = ingrediëntkosten + personeelskosten + algemene kosten + opslag + BTW
Werkdagen:	Een kalenderdag, niet zijnde (a) een zaterdag of zondag of schoolvakantiedag, (b) een algemeen erkende feestdag in Nederland of (c) het equivalent van een algemeen erkende feestdag ingevolge artikel 3 lid 3 van de Algemene Termijnenwet. Onder een werkdag verstaat Opdrachtgever maandag tot en met vrijdag van 8:00 tot 17:00 uur.

4. Aanbestedende Dienst

4.1. Fontys Hogescholen

Fontys is een van de grootste instellingen voor hoger onderwijs van Nederland, met meer dan 4.500 medewerkers en ruim 44.000 studenten. Er zijn 29 instituten die samen zo'n 85 bacheloropleidingen verzorgen in de varianten voltijd, deeltijd en duaal, 22 mastervarianten en 8 associate degrees aanbieden. Ook verzorgt Fontys diverse cursussen en trainingen. Behalve op onderwijs legt Fontys zich – met onder andere 34 lectoraten – toe op onderzoek, kennisinnovatie en contractactiviteiten. De opleidingen zijn verspreid over een aantal locaties in Nederland, vooral geconcentreerd in het zuiden van het land (o.a. Eindhoven, Tilburg en Venlo).

Fontys is een stichting. Het College van Bestuur vormt het bevoegd gezag en fungeert als resultaatverantwoordelijke eenheid onder de Raad van Toezicht. De 29 instituten hebben, ieder in het eigen marktsegment, onderwijs en onderzoek als kerntaak. Evenals de contractactiviteiten die de instituten uitvoeren is het onderzoek gericht op versterking van het onderwijs en op kennisvalorisatie. Ten slotte verrichten zeven diensten ondersteunende werkzaamheden te weten Personeel & Organisatie, Studentenvoorzieningen, Financiën, Marketing & Communicatie, Onderwijs & Onderzoek, IT en Huisvesting & Facilitaire Zaken.

Wilt u meer informatie over Fontys, bezoek dan onze website: www.fontys.nl.

4.2. Dienst Huisvesting en Facilitaire Zaken (H&F)

Contractvorming en contractbeheer met betrekking tot eten en drinken is binnen Fontys belegd bij dienst Huisvesting en Facilitaire Zaken (H&F).

Dienst H&F levert alle diensten op het gebied van huisvesting, onderhoud en facilitaire diensten op de locaties van Fontys, ondersteund door een bedrijfsbureau. H&F bestaat uit 4 verschillende afdelingen, te weten Facilitaire Zaken, Huisvesting en Onderhoud, Nieuwbouw, de Backoffice. De afdeling Nieuwbouw is als nieuwe afdeling toegevoegd voor de komende 10 jaar.

4.3. Visie en missie

De kernwaarde van Fontys is 'groei door aandacht en uitdaging', 'groot in kleinschaligheid' en 'transparant en aanspreekbaar'. Fontys is in haar diversiteit en disciplinaire breedte de grootste publieke kwaliteitshogeschool in Zuid-Nederland, die met onderwijs en onderzoek betekenisvol bijdraagt aan de continuïteit en innovatiekracht van het werkveld, de regio's en daarbuiten. Fontys vervult een proactieve rol in het medevormgeven en -ontwikkelen van een duurzame en rechtvaardige samenleving. Talentontwikkeling staat daarbij centraal. Fontys leidt professionals op die in de steeds veranderende maatschappelijke context hun talenten verder willen ontwikkelen, en zo continu hun waarde kunnen bewijzen. In de Fontys Focus 2020 zijn de ambities bondig verwoord.

4.4. Duurzaamheid

Duurzaamheid vormt al jaren een aandachtspunt binnen de bedrijfsprocessen van Fontys. Bij aanbestedingen worden waar mogelijk duurzaamheidscriteria toegepast, waarbij milieuvriendelijk materiaalgebruik, een laag energieverbruik en uitsluiting van kinderarbeid uitgangspunten vormen. Fontys neemt haar verantwoording in de effecten van haar bedrijfsvoering op mens en milieu en heeft hiertoe in 2015 een herijking gerealiseerd van de in 2013 opgestelde Roadmap Duurzaamheid. In de herijking zijn ambities en doelen t/m 2019 opgesteld. Om deze Roadmap te realiseren zijn en worden er een aantal activiteiten uitgevoerd binnen de aandachtsgebieden inkoop en contractmanagement:

- De (potentieel) meest duurzame inkooppakketten zijn ingedeeld, waarbij duurzaamheid per inkooppakket de aandacht krijgt die daarbij past.
- Bij het inkopen wordt te alle tijden rekening gehouden met de ondertekende convenanten zoals Duurzaam Inkopen en de MJA3.

- Middels passend contractmanagement zorgt Fontys ervoor dat wat in de offerte wordt beloofd, ook door de gecontracteerde leverancier wordt nagekomen.

Meer informatie vindt u op [Duurzaamheidsagenda](#) en <https://fontys.nl/inkoop>

5. Opdracht

5.1. Aanleiding en doelstelling

Aanbestedende Dienst heeft momenteel – na een Europese Aanbesteding in 2010 – een Overeenkomst met Sodexo.

De ervaringen opgedaan in de afgelopen jaren worden expliciet meegenomen in deze aanbesteding.

Op 31-7-2017 eindigt het contract met de huidige leverancier van de 'eet en drink' voorzieningen binnen Fontys. Vanaf 1-8-2017 dient er een nieuw contract gegund te zijn om de exploitatie van 'eet en drink' voorzieningen binnen Fontys te realiseren. Gezien de financiële waarde en de noodzakelijke rechtmatigheid wordt een Europese aanbesteding doorlopen.

5.1.1. Algemene doelstellingen

Het doel van de aanbesteding is het gunnen van een langdurig contract aan een ondernemende Contractpartner die eigentijdse en aantrekkelijke concepten realiseert, aansluitend bij de verschillende doelgroepen op de verschillende locaties. Thema's als duurzaamheid en gezondheid zijn integraal onderdeel van het concept. De leverancier krijgt d.m.v. een commercieel contract de vrijheid van exploitatie, waarbij Fontys een beschreven Programma van Eisen (hoofdstuk 10) uitvraagt.

Het nieuwe contract zal door de contractmanager van de dienst H&F gemanaged worden op basis van de voor dit contract belangrijkste KPI's, te weten:

- Gasttevredenheid;
- Ondernemerschap;
- Marktconformiteit.

In onderstaande paragrafen wordt stilgestaan bij aanvullende doelstellingen. Waarmee Inschrijver inzage krijgt in de doelen die Fontys voor ogen heeft m.b.t. de realisatie van het contract. De doelstellingen zijn onderverdeeld in:

- Kwaliteit van de dienstverlening;
- Sociaal maatschappelijk;
- Personeel;
- Financiën.

5.1.2. Kwalitatieve doelstellingen

- De partner die de eet en drink voorzieningen bij de Opdrachtgever exploiteert toont ondernemerschap en gastheerschap. Het signaleren en maximaal benutten van commerciële kansen zijn vanzelfsprekend. Dit uit zich onder andere in periodieke verbetervoorstellen aan dienst Huisvesting & Facilitaire zaken (H&F) van Opdrachtgever die de dienstverlening optimaliseren.
- De concepten zijn eigentijds en aantrekkelijk en verleiden de bezoekers tot het aankopen van producten en daarmee te verblijven binnen de gebouwen van de Opdrachtgever.
- De concepten verleiden tot het maken van bewuste (duurzame) keuzes. Door het aanbieden en stimuleren, wordt een gezonde werkomgeving gecreëerd voor de studenten en medewerkers.
- De synergie tussen het aanbod van gezonde voeding en het door de Opdrachtgever gevormde beleid 'Fontys Fit' komt sterk terug in het gastvrijheidsconcept van de Opdrachtgever.
- Het concept evenaart of overtreft de verwachtingen met betrekking tot de kwaliteitsbeleving van de gebruikers. De gebruikers betreffen studenten, medewerkers en gasten van de Opdrachtgever. Hierdoor kunnen de voorzieningen als toegevoegde waarde worden gezien.
- Het concept biedt zowel 'noodzakelijk snel' als 'ontspannen luxe'. Gebruikers kunnen snel en eenvoudig hun voeding selecteren en aanschaffen. Anderzijds voorziet het concept in de behoefte in een ontspannen setting sociaal te recreëren en eten.
- De Opdrachtnemer speelt in op de specifieke doelgroepen op locatie en heeft oog voor de eigen identiteit van de instituten. Het assortiment, de promotie en uitstraling kunnen hierdoor verschillen per locatie.
- Het assortiment laat zich omschrijven als vers, gevarieerd, gezond en waar mogelijk lokaal. Het assortiment is daarnaast afgestemd op de verschillende eetmomenten van de dag. Gebruikers

van het concept hebben voor een deel van het assortiment invloed op de samenstelling van het eindproduct dat in het zicht van de gast op bestelling wordt bereid.

- Prijzen passen bij het kwaliteitsniveau van het assortiment en mogen dan ook variëren per locatie zolang de prijs/kwaliteit verhouding positief wordt beoordeeld door de gebruikers. Voor dezelfde producten zijn de prijzen uniform.
- Het assortiment stimuleert de gebruikers in het kiezen voor gezonde voeding en zij worden hiertoe verleid door de presentatie, beschikbaarheid, versheid van het product en het verstrekken van informatie over de voedingswaarde.
- De Restauratieve voorzieningen zijn toegankelijk, verwelkomend en eigentijds ingericht.
- Alle aanwezige automaten bij de Opdrachtgever dienen per locatie een uniforme uitstraling te hebben en maken deel uit van de stijl van het totale concept.
- De Opdrachtnemer dient binnen de huisvestigingsagenda 2017-2023 mee te denken over nieuwe vormen van inrichting, anders dan traditionele nagelvaste lijnbuffetten en komt met verrassende voorstellen.
- De Opdrachtnemer dient zich te houden aan de huisregels en ordemaatregelen van de Opdrachtgever. Deze zijn opgenomen in Bijlage A.

5.1.3. Sociale en maatschappelijke doelstellingen

- De Restauratieve voorzieningen dienen een ontmoetingsplek voor studenten te zijn, passend bij een open en stimulerende onderwijsomgeving en het 'nieuwe studeren' (scheidslijn werk/school/privé vervaagt; 24/7 kan men studeren). Door het multifunctionele karakter zijn de Restauratieve voorzieningen aantrekkelijk om te eten, ontspannen en te studeren.
- Gebruikers hebben een vertrouwd 'thuis' gevoel binnen de verschillende verblijfsruimten.
- De Restauratieve voorzieningen dragen bij aan een gezonde en vitale levensstijl, o.a. door het voeren van een gezond assortiment.
- De Opdrachtnemer dient voor minimaal 50% duurzaam in te kopen. In het assortiment zijn ook biologische producten opgenomen.
- Plastic en afval worden geminimaliseerd. Het afvalbeleid en verpakkingsbeleid van de Opdrachtnemer dient aan te sluiten bij de doelstellingen op gebied van duurzaamheid van Opdrachtgever. Deze doelstellingen zijn te vinden op www.fontys.nl/duurzaamheidsagenda.

5.1.4. Personele doelstellingen

- Het personeel binnen de Restauratieve voorzieningen versterkt het kwaliteitsniveau van het beoogde concept door een gastgerichte en horecamatige aanpak, ook zij worden gezien als toegevoegde waarde door studenten en werknemers.

5.1.5. Financiële doelstellingen

- Doelstelling is een verantwoorde restauratieve voorziening binnen een commercieel contract.
- Er is sprake van een exploitatievorm waarbij de Contractpartner een gezond rendement kan behalen met een kwalitatief hoogwaardige voorziening. Het ondernemende karakter van de beoogde partner moet hier aan bijdragen.
- Een Marktconform geprijsd assortiment aanbieden dat voor elke portemonnee aanbod te heeft.
- Studenten en medewerkers betalen met cashless betaalmethodes (pinnen, contactloos betalen).

5.2. Visie op de toekomstige situatie

De geformuleerde visie is samen te vatten in één zin:

'Op elke locatie bij de doelgroep passende eet- en drinkvoorzieningen faciliteren die bijdragen aan het vervullen van de behoeften studeren, werken, ontmoeten en eten'.

Het succesvol voldoen aan deze visie wordt gemeten aan de hand van de scores die behaald worden bij de klanttevredenheid (SSC klant), studenttevredenheid (NSE) en leveranciersbeoordeling (SSC Contractpartner). De minimale score per onderdeel dient een 7 te zijn. Huidige scores voldoen aan deze norm. Zie hoofdstuk 5.6 voor verdere toelichting.

De visie is gebaseerd op actuele trends en ontwikkelingen in de markt en de behoeften van de hedendaagse gebruikers. In de visie worden de kaders omschreven a.d.h.v. de 6 P's:

- Product (diversiteit en variatie, duurzaam, vers en gezond, lokaal, verrassend en ontzorgend);
- Plaats (eigentijds en flexibel, thuisgevoel);
- Prijs (acceptabel, voor elke portemonnee);
- Personeel (professioneel en gastvrij);
- Presentatie (vers en gezond, ontspannen luxe, noodzakelijk snel);
- Promotie (uitnodigend).

Concreet wil Fontys een eigentijds 'eten en drinken' concept dat inspeelt op de dagelijks veranderende behoefte van gasten. Dit voor de volledige omvang van de Restauratieve voorzieningen (counter, banqueting, events en vending).

De Opdrachtnemer moet uitblinken in ondernemen, initiatief nemen, innovatief zijn, betrokken zijn, duurzame-, gastgerichte- en klantvriendelijke dienstverlening.

De geformuleerde visie is getoetst bij studenten en medewerkers in Sittard, Venlo, Eindhoven en Tilburg. Deze sluit aan bij de behoefte van de gebruikers. Gebruikers noemen doelgroep gerichtheid en maatwerk op locatie als belangrijke onderwerpen.

In Bijlage B kunt u de volledige visie op Eten en Drinken vinden.

5.3. Scope en omvang van Opdracht

Scope

Opdrachtgever wil één betrokken Opdrachtnemer waarmee een partnerschap aangegaan kan worden om invulling en vorm te geven aan de visie op 'eten en drinken' in de exploitatie van de Fontys locaties.

De exploitatie betreft het totaal pakket van 'eet en drink' voorzieningen, te weten:

Restauratieve voorzieningen:

- Restaurants
- Koffiecorner
- Cafés

Automatenvoorzieningen:

- Warme drankenautomaten:
 - Standaardautomaten
 - Luxe automaten
 - Automaten in eigendom van Instituten
- Vending automaten (food- en frisdrankautomaten)

Banqueting:

- Vergaderservice en banquetingservice
- Evenementenservice
- Aulabeheer Campus Rachelsmolen (R5)

Omvang

Contract

Opdrachtgever sluit een commercieel contract af en vraagt de Opdrachtnemer een jaarlijkse pachtsom van € 200.000 excl. BTW af te dragen.

De Overeenkomst gaat in op 1-8-2017 en eindigt per 31-7-2025. De Overeenkomst heeft derhalve een looptijd van 8 jaar. Bij wederzijdse tevredenheid kan de Overeenkomst verlengd worden met 1 maal 2 jaar. Op 31-7-2024 wordt duidelijk of er gebruik gemaakt wordt van de optie jaren, welke lopen van 1-8-2025 tot en met 31-7-2027.

Wachtkamerovereenkomst

Naast de Overeenkomst wordt tevens een wachtkamerovereenkomst met de als tweede geëindigde Inschrijver gesloten (zie 5.7).

Concept

De grote verscheidenheid aan studenten bij Opdrachtgever resulteert in verschillende behoeften ten aanzien van het assortiment op het totale pakket van 'eet en drink' voorzieningen. Daarnaast zijn de locaties verdeeld over verschillende steden/regio's met een eigen identiteit. Opdrachtgever wil per locatie een concept dat is afgestemd op de behoefte van deze verschillende studenten en medewerkers.

Moderne cateringconcepten spelen in op de veranderende behoefte van haar gasten. Deze behoefte verandert gedurende de dag maar ook gedurende de contractduur. De Opdrachtnemer speelt hierop in en toont flexibiliteit en creativiteit. De gast wordt zowel service geboden in bemande omgevingen zoals restaurants, Koffiecorner en cafés als via automaten. Gasten worden verrast met banquetingservice waar men blij van wordt. In Bijlage B is een verder omschrijving van de visie op eten en drinken van de Opdrachtgever opgenomen.

Een uitgebreide beschrijving van de locatiekenmerken in de huidige situatie is opgenomen in Bijlage C.

Prijsbeleid

De bepaling van de verkoopprijzen wordt vrijgelaten aan de Opdrachtgever maar dient te allen tijde Marktconform te zijn en op alle locaties voor dezelfde producten gelijk te zijn.

Wijzigingen in de prijzen dienen niet tot significante lagere tevredenheidsresultaten te leiden. Naast de marktconformiteit dient het assortiment voor het totale pakket 'eet en drink' voorzieningen voor elke portemonnee aanbod te hebben.

Ter informatie is de huidige prijslijst in Bijlage D en de omzetcijfers, aantal kassapassanten en gemiddelde besteding schooljaar 2015/2016 in Bijlage E opgenomen. Van de automaten zijn geen omzetcijfers beschikbaar. Dit contract is via de huidige dienstverlener ondergebracht bij een derde.

Huisvestingsprogramma

Het College van Bestuur van Opdrachtgever streeft naar meer concentratie van gebouwen. Daartoe is Opdrachtgever bezig met het uitrollen van het huisvestingsprogramma. De toekomstige situatie is nog niet definitief vastgesteld. Opdrachtnemer denkt proactief mee en stelt zich flexibel op bij wijzigingen in de gebouwen (verbouwing, nieuwbouw, renovatie, afstoten) en grootschalige reorganisaties.

De flowchart in Bijlage F visualiseert de fasering van de nieuwbouw van 2017 tot 2023. Deze dient ter indicatie voor de toekomstige situatie. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

Openingstijden

Tijdens Onderwijsweken, gemiddeld 200 dagen per jaar verspreid over 40 weken, is het totaalpakket van 'eet en drink' voorzieningen beschikbaar. Een aantal locaties zijn tot in de avond geopend. Op deze locaties bestaat vanuit deeltijd studenten de wens voor warme maaltijden. Welke panden dit betreft is opgenomen in Bijlage G.

Naast de Onderwijsweken zijn er tevens Onderwijsvrije weken, waarin geen onderwijs gegeven wordt maar studenten en medewerkers in de gebouwen kunnen studeren en werken. Dit betreft per Studiejaar circa 9 weken.

Gedurende Collectieve vrije weken (2 weken: de week waar 1 augustus in valt, de week tussen Kerst en Oud en Nieuw) zijn alle faciliteiten en gebouwen gesloten voor studenten en medewerkers.

De Onderwijs en Onderwijsvrije- en Collectieve vrije weken per locatie zijn opgenomen in de Jaarplanning Fontys Hogescholen 2017-2018 in Bijlage H. In het conceptvoorstel in het Ondernemersplan wordt de Inschrijver gevraagd een voorstel op te nemen over de invulling van de Onderwijsvrije weken.

Opdrachtnemer kan de huidige openingstijden per locatie, in overeenstemming met Opdrachtgever, verruimen of beperken wanneer de behoefte of noodzaak hiervoor kan worden aangetoond.

Aanpassingen in de openingstijden mag niet leiden tot een lagere tevredenheid.

De huidige openingstijden van de Restauratieve voorzieningen verschillen per locatie. Ter indicatie zijn de huidige openingstijden opgenomen in Bijlage I. Reguliere exploitatie vindt plaats binnen de openingstijden van de gebouwen.

5.4. Percelen

Fontys Hogescholen wenst een Overeenkomst af te sluiten met één Opdrachtnemer en heeft deze opdracht niet opgedeeld in percelen. Er zijn een drietal redenen waarom Opdrachtgever hiervoor gekozen heeft:

Ten eerste omdat banqueting en de automatenvoorzieningen worden gekoppeld aan de opdracht voor exploitatie van de Restauratieve voorzieningen. Deze dienstverlening ligt in het verlengde van de hoofdpdracht. banqueting activiteiten kunnen worden verricht vanuit dezelfde voorzieningen die voor de exploitatie van de Restauratieve voorzieningen bestemd zijn. De automatenvoorzieningen zijn complementair aan de Restauratieve voorzieningen.

Ten tweede omdat er de eerste contractjaren sprake is van een situatie met een aantal kleine locaties met een beperkt aantal gebruikers en ruime openingstijden. In combinatie met de relatief lage besteding vormt dit een risico voor een Contractpartner. In de financiële begroting is aangetoond dat veel locaties op zichzelf verlieslatend zijn. Opdrachtnemer kan, door een combinatie te maken tussen grote en kleine locaties, de verliezen op die locaties compenseren met de opbrengsten op locaties die wel winstgevend te exploiteren zijn. De combinatie met banqueting en de automatenvoorzieningen voor heel Fontys maakt dat er een financieel gezonde situatie wordt behaald.

Ten derde is er sprake van een huisvestingsprogramma dat sterke invloed heeft op de exploitatie voor minimaal de komende 6 jaar. Er komen hierdoor veel wijzigingen in het aantal en type locaties en daarmee op de omzet voor een Contractpartner doordat er verschuivingen (let wel: geen daling van het totaal) optreden in studentenaantallen tussen de locaties in Eindhoven en tussen locaties in Tilburg.

5.5. Code verantwoord marktgedrag

Fontys heeft de Code Verantwoordelijk Marktgedrag voor de schoonmaakbranche ondertekend die sinds 1-5-2014 ook van toepassing is op de cateringbranche. Door ondertekening van deze code onderschrijven Opdrachtgevers, werkgevers en werknemers de visie en uitgangspunten voor verantwoordelijk marktgedrag. Fontys verwacht van de Inschrijver dat deze zich ook conformeert aan de Code.

5.6. Contractmanagement

De basis voor het gewenste ondernemerschap is een vertrouwensrelatie waarin de Opdrachtnemer vrijgelaten wordt en waarbij de contractmanager stuurt op vastgestelde KPI's (gasttevredenheid, ondernemerschap en marktconformiteit). Deze sturing kan alleen door de KPI's consequent te toetsen en de resultaten en het verbeterpotentieel met de Opdrachtnemer te bespreken.

Fontys erkent een aantal metingen die meegenomen worden in de beoordeling van de Contractpartner:

Soort meting	Frequentie	Omschrijving	Minimale score
SSC klant	2 x per jaar	SSC Klant is een tevredenheidsonderzoek (2 x per jaar) over de dienstverlening van Dienst H&F, waaronder ook de 'Eten en drinken' voorzieningen vallen. De Facility Managers van Dienst H&F voeren dit onderzoek uit bij de klanten (zijnde de directeuren/management assistenten van instituten en diensten)	7
NSE	1 x per jaar	De Nationale Studenten Enquête (NSE) is een grootschalig landelijk onderzoek waarin jaarlijks alle studenten in het hoger onderwijs worden uitgenodigd om hun mening te geven over hun opleiding. Binnen het onderzoek wordt	7

		aan Fontys studenten ook gevraagd naar tevredenheid over de 'Eten en drinken' voorzieningen.	
SSC Contractpartner	4 x per jaar (3 x operationeel, 1 x tactisch strategisch)	Een SSC Contractpartner is een samenvatting op hoofdpunten (KPI's) van de kwaliteitsaspecten zoals vastgelegd in dit Bestek en aangeboden bij de Inschrijving, en vervolgens vastgelegd in het contract. O.b.v. een SSC worden de prestaties van een Contractpartner beoordeeld.	7

SSC: Supplier Score Card

De scores m.b.t. de SSC klant en NSE is opgenomen in Bijlage J. In Bijlage K is ook het huidige format SSC Contractpartner gevoegd.

5.6.1. SSC Contractpartner

Om de performance tijdens de contractuitvoering meetbaar te maken en daarmee te kunnen verbeteren wordt in overleg met de leverancier een SSC opgesteld. Naast een aantal door Opdrachtgever vastgestelde KPI's worden in overleg met de Opdrachtnemer additionele KPI's vastgesteld. Dit wordt na gunning definitief overeengekomen.

De SSC wordt operationeel door Opdrachtnemer en Opdrachtgever ingevuld en besproken in het tactisch overleg (3 x per jaar) en één keer per jaar strategisch. Opdrachtgever wenst dat de SSC een dynamisch document wordt dat na afloop van elk contractjaar geëvalueerd wordt tijdens het strategisch overleg met Opdrachtnemer. Aan de hand van deze evaluatie wordt bepaald of de punten in de SSC nog actueel zijn of dat deze geactualiseerd dienen te worden.

Fontys hanteert de kwaliteitsnorm dat het resultaat van de SSC Dienst H&F minimaal een 7 of meer moet zijn.

Procedure bij lagere score dan target score (<7)

Indien het resultaat van de SSC Klant en Contractpartner lager dan target (minimaal 7) ligt, krijgt de Contractpartner een kwartaal de tijd om de SSC op norm te krijgen. Indien het resultaat van de NSE lager dan target (minimaal 7) ligt, dient de Contractpartner een plan van aanpak in te dienen om de score op orde te krijgen. De Contractpartner krijgt een kwartaal de tijd om de studenttevredenheid aantoonbaar op norm te krijgen. Indien dit niet lukt heeft dit financiële consequenties. De Opdrachtnemer krijgt dan geen korting (bonus) op de pachtsom. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij het door Opdrachtnemer twee maal achtereenvolgens niet behalen van het targetcijfer de Overeenkomst te ontbinden.

Procedure bij een score hoger dan (>7)

De bonus (=korting op de pachtsom) zal in werking treden vanaf het behalen van een score hoger dan 7. Deze score (hoger dan 7) dient op alle drie de afzonderlijke metingen gerealiseerd te zijn;

- SSC Klant : gemiddeld > 7
- NSE: > 7 (de score in de NSE wordt weergegeven in een 5-puntschaal. Deze is vertaald naar een 10-puntschaal)
- SSC Contractpartner: gemiddeld > 7

Alleen bij deze minimale scores treedt de bonus (korting) regeling op de pachtsom in werking. De bonus wordt vervolgens berekend a.d.h.v. het gemiddelde van deze 3 scores. De korting kan oplopen tot maximaal 30% van de pachtsom per jaar. Gemiddelden worden berekend a.d.h.v. één cijfer achter de komma.

Score	Korting op pachtsom
7,1	5%
7,2	7,5%
7,3	10%
7,4	12,5
7,5	15%
7,6	17,5%

7,7	20%
7,8	22,5%
7,9	25%
≥ 8,0	30%

5.7. Overeenkomst

De ingangsdatum van de nieuwe Overeenkomst staat gepland op 1-8-2017 en heeft een looptijd van 8 jaar met éénmaal een optie tot verlenging van 2 jaar (8+2).

Wachtkamer constructie

In de Overeenkomst wordt een proefperiode van 12 maanden voorzien. Hiertoe kan een zogenaamde wachtkamerovereenkomst worden gesloten met de als tweede geëindigde Inschrijver.

Indien op enig moment – bijvoorbeeld maar niet uitsluitend bij het opstellen en bespreken van de SSC - blijkt, dat Opdrachtnemer niet voldoet aan de kwaliteit zoals omschreven in dit Aanbestedingsdocument, dan wel niet langer voldoet aan één van de selectiecriteria die als Uitsluitingsgronden zijn opgenomen in dit Aanbestedingsdocument dan wel dat Opdrachtnemer niet langer voldoet aan één van de selectiecriteria die als minimumeis zijn opgenomen in dit Aanbestedingsdocument, is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst buiten rechte bij aangetekend schrijven te ontbinden. Indien dit binnen de proefperiode gebeurt, kan Opdrachtnemer zonder her-aanbesteding overgaan tot gunning van de opdracht aan de partij die bij de aanbesteding als wachtkamer gecontracteerd is. De strekking van de wachtkamerovereenkomst tussen Opdrachtgever en de als eerstvolgende partij is dat deze zijn Inschrijving gestand doet voor de duur van de proefperiode en dat hij de Opdracht gaat uitvoeren indien de Overeenkomst met de eerste partij tussentijds worden opgezegd. Hierbij dient vermeld te worden dat het hier een recht betreft wat aan de eerstvolgende Inschrijver kan worden verleend. Indien deze daarvan afziet zal Opdrachtgever overgaan tot her-aanbesteding van de betreffende opdracht.

De concept Overeenkomst is als Bijlage L toegevoegd. Aanbestedende Dienst zal van deze Overeenkomst gebruik maken.

Indien u met betrekking tot deze Overeenkomst suggesties voor verbetering heeft, kunt u dit als verzoek neerleggen bij Aanbestedende Dienst via de vraagfunctie op TenderNed. Aanbestedende Dienst houdt zich het recht voor suggesties al dan niet te honoreren. Suggesties die via de Nota van Inlichtingen gehonoreerd zijn, worden in de uiteindelijke Overeenkomst overgenomen.

De Algemene Inkoopvoorwaarden van Stichting Fontys (zie Bijlage M) zijn op de uitvoering van de Overeenkomst van toepassing. De algemene leveringsvoorwaarden en andere voorwaarden van de Inschrijvers worden expliciet uitgesloten.

Indien u met betrekking tot de Algemene Inkoopvoorwaarden suggesties voor verbetering heeft, kunt u dit als verzoek neerleggen bij Aanbestedende Dienst via de vraagfunctie op TenderNed. Aanbestedende Dienst houdt zich het recht voor suggesties al dan niet te honoreren. Suggesties die via de Nota van Inlichtingen gehonoreerd zijn, worden in de uiteindelijke Overeenkomst overgenomen.

5.8. Indicatieve planning van het aanbestedingstraject

	Datum	Tijd (C.E.T.)
Publicatiedatum aanbesteding	8-2-2017	
Uiterlijke termijn aanmelden schouw	17-2-2017	
Schouw	21, 22 en 23-2-2017	9:00 uur
Uiterlijke termijn melden tegenstrijdigheden in Aanbestedingsdocument en sluitingsdatum voor het stellen van schriftelijke vragen	9-3-2017	12.00 uur
Uiterlijke datum antwoorden op vragen middels laatste Nota van Inlichtingen	16-3-2017	17:00 uur
Uiterste inleverdatum Inschrijving	27-3-2017	12:00 uur
Opening kluis	27-3-2017	12:15 uur
Beoordeling Inschrijvingen	27-3-2017 t/m 27-4-2017	
Presentatie	7-4-2017	
Streefdatum voornemen tot gunning	27-4-2017	
Streefdatum definitieve gunning	8-5-2017	
Ingangsdatum Overeenkomst(en)	1-8-2017	
Implementatie	9-5-2017 t/m 1-8-2017	

Deze planning is indicatief. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. Aanbestedende Dienst is gerechtigd tussentijds de tijdsplanning aan te passen met uitzondering van de wettelijk bepaalde termijnen.

De minimale wettelijke termijn (41 dagen) tussen publicatiedatum en indienen Inschrijvingen is verlengd i.v.m. afwezigheid van enkele dagen van leden van het aanbestedingsteam binnen deze periode.

5.9. CPV-codering

Voor deze aanbesteding zijn de volgende CPV-codes van toepassing:

555100000 Kantinediensten

555200000 Cateringdiensten

6. Selectie en gunning

6.1. Algemeen

Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor alle gevraagde gegevens op hun juistheid te controleren. Uitdrukkelijk wordt gemeld dat het verstrekken van onjuiste gegevens zonder meer tot Uitsluiting zal leiden. Het niet, of niet volledig, verstrekken van de gevraagde gegevens leidt eveneens tot Uitsluiting.

6.2. Beoordelingscommissie

Inschrijvingen worden beoordeeld door een multidisciplinaire beoordelingscommissie van de Aanbestedende Dienst op basis van vormvereisten, Uitsluitingsgronden, Selectie-eisen, het Programma van Eisen en Gunningcriteria. Deze criteria en de wijze waarop wordt beoordeeld, zijn vastgelegd in de beoordelingsprocedure. De beoordelingscommissie bestaat uit materiedeskundigen uit de dienst H&F, een adviseur Juridische Zaken en een adviseur Inkoop. De beoordelingscommissie bestaat daarmee uit minimaal 8 personen.

6.3. Fases in de selectie en gunning

De selectie en gunning vindt plaats in 5 fases:

1. Beoordeling op vorm, structuur en tijdigheid (hoofdstuk 7) en hoedanigheid van de Inschrijver (hoofdstuk 8).
2. Beoordeling Selectie-eisen (Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen) (hoofdstuk 9).
3. Beoordeling Programma van (minimale) Eisen (knock-outcriteria) (hoofdstuk 10).
4. Beoordeling Gunningcriteria (hoofdstuk 11).
5. Voornemen tot gunning en definitieve gunning.

6.3.1. Vorm, structuur en tijdigheid

Ten aanzien van de vorm, structuur en tijdigheid van de in te zenden Inschrijving stelt Aanbestedende Dienst een aantal procedurele eisen. Indien een Inschrijver niet onvoorwaardelijk aan alle eisen voldoet, wordt de Inschrijving van verdere deelname uitgesloten.

6.3.2. Selectie-eisen (Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen)

De Uitsluitingsgronden hebben betrekking op de juridische situatie van de Inschrijver.

De Geschiktheidseisen hebben betrekking op de:

1. Financiële en economische draagkracht van de Inschrijver.
2. De beroepsbekwaamheid en technische bekwaamheid van de Inschrijver.
3. De beroepsbevoegdheid (Inschrijving in handel- of beroepsregister).

Indien de Inschrijver niet aan de gestelde c.q. beschreven minimumeisen voldoet, wordt de Inschrijving van verdere deelname uitgesloten.

6.3.3. Programma van (minimale) Eisen (knock-outcriteria)

De overgebleven Inschrijvingen worden getoetst aan het Programma van Eisen waaraan de te leveren prestatie (dienst en/of levering en/of werk) op het moment van levering, dan wel acceptatie ervan, dient te voldoen en dient blijven te voldoen gedurende de looptijd van het contract. Indien de Inschrijver niet aan de gestelde c.q. beschreven minimumeisen voldoet, wordt de Inschrijving van verdere deelname uitgesloten.

6.3.4. Gunningcriteria

De overgebleven Inschrijvingen worden beoordeeld en gewaardeerd.

In totaal kunnen maximaal 100 punten behaald worden. Per (sub)Gunningcriterium is de wegingsfactor aangegeven en kan een maximum aantal punten vergaard worden. Aspecten waarop per (sub)criterium wordt beoordeeld hebben, tenzij anders vermeld, eenzelfde zwaarte/weging.

Verhouding prijs-kwaliteit:	Prijs	20%
	Kwaliteit	80%

Voor de beschrijving en waardering van de (sub)Gunningcriteria: zie hoofdstuk 11.

Beoordeling prijscomponenten (Par. 11.1)

De Inschrijver met de laagste totaalprijs scoort het maximaal te behalen aantal punten. De score van de overige Inschrijvers wordt bepaald via de volgende formule. Behaalde punten worden steeds op 2 cijfers na de komma afgerond.

$$\frac{\text{Laagste totaalprijs}}{\text{Aangeboden totaalprijs van Inschrijver}} \times \text{Maximaal aantal te behalen punten}$$

Beoordeling kwalitatieve Gunningcriteria (Par. 11.2)

Het resultaat van de beoordeling van de antwoorden op de vragen is een beoordelingslijst welke gerangschikt is op de Inschrijver met de hoogste score. Scores worden per vraag toegekend volgens een "rapportcijfersysteem", waarbij het cijfer 10 de best mogelijke score is en het cijfer 0 de laagst mogelijke score. Voor de toekenning van de cijfers gelden de volgende grondslagen:

0. antwoord ontbreekt; antwoord voldoet absoluut niet;
2. antwoord is slecht en de wijze van beantwoording geeft nauwelijks antwoord op de vraag of sluit onvoldoende aan bij de wensen van Aanbestedende Dienst;
4. onvoldoende, er ontbreekt meer dan één onderdeel in het antwoord, de wijze van invulling is onvoldoende of sluit onvoldoende aan bij de wensen van Aanbestedende Dienst;
6. voldoende. Er ontbreken minder significante punten, wijze van invulling is redelijk of sluit voldoende aan bij de wensen van Aanbestedende Dienst;
8. goed. Antwoord geeft duidelijk het inzicht dat gevraagd is en sluit goed aan bij de wensen van Aanbestedende Dienst en bevat eventueel creatieve en/of innovatieve elementen;
10. uitmuntend, volledig overtuigend.

Er worden geen tussenliggende cijfers gegeven (om meer extreme waarden te krijgen). Ieder lid van de beoordelingscommissie geeft onafhankelijk van de andere leden zijn oordeel. De eindscore voor elke te beoordelen vraag komt tot stand door de scores van de leden van het beoordelingsteam ongewogen te middelen, te delen door 10 en vervolgens te vermenigvuldigen met de wegingsfactor zoals aangegeven in paragraaf 11.2. Bij aanzienlijke verschillen in de individuele beoordelingen worden de verschillen plenair besproken en kunnen individuele beoordelingen naar aanleiding van deze bespreking bijgesteld worden.

Aanbestedende Dienst wenst te benadrukken, dat bij haar beoordeling van Inschrijvingen ook bewust gebruik gemaakt wordt van de volledige range van scores: de vrees dat door het geven van alleen scores in het middensegment van de scores (6) waardoor de prijs disproportioneel zou gaan doorwegen is dan ook niet aan de orde.

De antwoorden zoals die in het kader van de Gunningcriteria worden verstrekt, worden opgevat als toezeggingen over de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de Overeenkomst. Aldus verstrekte antwoorden worden derhalve onderdeel van de te sluiten Overeenkomst.

Eindscore

De optelling van de behaalde punten uit de diverse (sub)criteria levert het eindtotaal op van de Inschrijving.

In het geval van gelijke scores, waardoor het aantal van één overschreden wordt, is het aantal punten dat aan het Gunningcriterium kwaliteit wordt toegekend, van doorslaggevend belang. Indien deze regel geen uitsluitel biedt, wordt overgegaan tot loting tussen de Inschrijvers met gelijke score, waarbij vertegenwoordigers van de belanghebbende partijen aanwezig mogen zijn.

Op grond van alle beschikbare informatie komt de beoordelingscommissie tot een totaaloordeel en een keuze. Dit is de Inschrijver die voldoet aan alle eisen én het hoogste eindtotaal in punten heeft behaald.

Verificatie

De Inschrijver met de meeste punten wordt uitgenodigd voor een gesprek over de ingediende Inschrijving en een verificatie van gegevens. Aanbestedende Dienst stelt ter voorbereiding de onderdelen vast op welke punten de door de Inschrijver geleverde informatie geverifieerd moet worden, c.q. welke documenten of nadere informatie door de Inschrijver overlegd dienen te worden.

Indien blijkt dat hetgeen de Inschrijver verklaard dan wel geoffreerd heeft onjuist is, heeft de Aanbestedende Dienst het recht de Inschrijver van deelname uit te sluiten, dan wel, indien de Overeenkomst reeds afgesloten is, de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden. Indien een Inschrijver uitgesloten wordt vindt herberekening plaats van de beoordeling van de overige Inschrijvers.

Aanbestedende Dienst heeft vervolgens de mogelijkheid het traject voort te zetten met de Inschrijver die als 2^e, 3^e etc. is geëindigd. De desbetreffende Inschrijver is als dan schadeplichtig.

Alle kosten die gemaakt zijn om tot een nieuwe Overeenkomst te komen worden verhaald, onverminderd overige rechten. Door in te schrijven op deze aanbesteding stemt u hier als Inschrijver expliciet mee in.

6.3.5. Voornemen tot gunning en definitieve gunning

Gelijktijdig met het bekendmaken van de gunningsbeslissing aan de winnende Inschrijver, worden de afgewezen Inschrijvers van de gunningsbeslissing in kennis gesteld. Zij ontvangen een brief met een motivering van de afwijzing en de naam van de winnende Inschrijver.

Gedurende twintig kalenderdagen na dagtekening van de afwijzingsbrief kunnen de afgewezen Inschrijvers een kort geding tegen de afwijzingsbeslissing aanhangig maken. In dat geval dient u dit tijdig voor het aflopen van de termijn, schriftelijk, aan de contactpersoon van Opdrachtgever (zie paragraaf 7.11) mede te delen onder gelijktijdige toezending van een kopie van een betekende dagvaarding met daarin de vermelding van de datum waarop de rechtbank de zaak behandelt. Indien Aanbestedende Dienst binnen de termijn van twintig kalenderdagen na dagtekening van deze brief geen kopie dagvaarding heeft ontvangen, vindt de definitieve gunning plaats. Daarmee vervalt tevens het recht tot verzet.

7. Procedurevoorschriften openbare procedure

7.1. Uitgangspunten

1. De aankondiging op TenderNed/TED en het Aanbestedingsdocument vormen samen met de Nota('s) van Inlichtingen het enige uitgangspunt van de gehele Aanbestedingsprocedure.
2. Degene die een Inschrijving heeft gedaan in reactie op het onderhavige Aanbestedingsdocument wordt geacht te hebben ingestemd met de toepasselijkheid en inhoud ervan zoals de aankondiging, het Aanbestedingsdocument en bijbehorende Bijlagen, de Nota('s) van Inlichtingen alsmede de in de voornoemde documenten vastgelegde eisen, Gunningcriteria en beoordelingsmethodiek.
3. De in deze aanbesteding gestelde eisen, criteria en verstrekte informatie zijn gebaseerd op de best mogelijke inschatting van de opdracht door Aanbestedende Dienst. Inschrijvers kunnen geen recht ontlenen aan deze informatie (aantallen, specificaties, planning). De informatie dient als indicatie voor de aanbesteding en als basis voor vergelijking tussen verschillende Inschrijvers.
4. De Aanbestedende Dienst wijst Inschrijvers er nadrukkelijk op zorgvuldig kennis te nemen van het Aanbestedingsdocument. (Europese) Aanbestedingsregels dwingen de Aanbestedende Dienst ertoe de door haar gestelde eisen en criteria, zoals verwoord in de documenten, strikt toe te passen. De Aanbestedende Dienst verzoekt u alleen de gevraagde c.q. direct relevante informatie aan te leveren.
5. Een Inschrijving welke niet aan genoemde eisen/voorwaarden voldoet, wordt terzijde gelegd en uitgesloten van verdere deelname.
6. Een Inschrijving waaraan één of meer voorwaarden of voorbehouden is/zijn verbonden is eveneens ongeldig.
7. Een Inschrijving is ongeldig indien zij niet naar waarheid is ingevuld. Inschrijver dient zich te realiseren dat het niet nakomen van de toezeggingen consequenties heeft in de zin van ontbinding van de Overeenkomst. De desbetreffende Inschrijver is dan schadeplichtig. Alle kosten die gemaakt worden om tot een nieuwe aanbesteding c.q. Overeenkomst te komen, worden op de Inschrijver verhaald, onverminderd de overige rechten.
8. Inschrijven onder de kostprijs is NIET toegestaan.
9. Manipulatieve Inschrijvingen, waarbij de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het met die systematiek beoogde doel, zoals bv. het aanbieden van realistische prijzen, wordt verstoord, worden ongeldig verklaard.
10. Wanneer de Aanbestedende Dienst constateert dat een Inschrijving abnormaal laag is, kan de Inschrijver op die grond worden afgewezen (art. 2.116 / Aanbestedingswet 2012).

7.2. Elektronische toegankelijkheid van Aanbestedingsdocumenten

De Aanbestedende Dienst heeft er voor gekozen om het Aanbestedingsdocument te plaatsen op de website van TenderNed: www.tenderned.nl. (Potentiële) Inschrijvers kunnen via de website de benodigde documenten downloaden. De publicatie van de Nota('s) van Inlichtingen en de aankondiging van de gegunde opdracht vindt eveneens plaats op TenderNed. Wij willen u erop wijzen dat het raadzaam is om de attendering op TenderNed (groene knop) in te stellen, zodat u automatisch een bericht ontvangt wanneer er nieuwe documenten zijn gepubliceerd.

7.3. Voorbehoud

De Aanbestedende Dienst behoudt zich zonder meer en zonder tot enigerlei schadeplichtigheid te zijn gehouden, in ieder geval het recht voor:

1. De procedure tussentijds om haar moverende redenen op te schorten of af te breken.
2. De tijdsplanning te wijzigen (met uitzondering van verkorting van wettelijk vastgestelde minimumtermijnen).
3. De opdracht om haar moverende redenen niet te gunnen.
4. Om zonder nadere aankondiging referenties te verifiëren ter controle van de Inschrijving.

7.4. Tegenstrijdigheden en onvolkomenheden

Dit Aanbestedingsdocument is met zorg samengesteld. Mocht Inschrijver desondanks tegenstrijdigheden of onvolkomenheden tegenkomen, dan maakt Inschrijver deze zo spoedig mogelijk vóór de sluitingsdatum voor het indienen van vragen aan Aanbestedende Dienst kenbaar. Na het verstrijken van de sluitingstermijn kunnen de Inschrijvers geen bezwaar meer maken tegen eventuele tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden in de Aanbestedingsstukken.

Van geval tot geval wordt beoordeeld op welke wijze de tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden gevolgen hebben voor de Aanbestedingsprocedure. In alle gevallen van onduidelijkheid geldt de volgende rangorde, waarbij het hoger genoemde document prevaleert boven het lager genoemde:

- de Nota van Inlichtingen (bij meerdere Nota's van Inlichtingen prevaleren latere versies boven eerdere versies);
- het Aanbestedingsdocument, inclusief de Bijlagen.

7.5. Vertrouwelijkheid van verstrekte gegevens

De (potentiële) Inschrijver dient nadrukkelijk geheimhouding te betrachten met betrekking tot alle informatie die in het kader van deze aanbesteding wordt verstrekt. Alle gegevens die in het kader van deze aanbesteding ter beschikking worden gesteld, mogen alleen gebruikt worden voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt. Vanzelfsprekend blijft deze geheimhouding gelden, ook indien uit de aanbidding geen Overeenkomst met de (potentiële) Inschrijver voortvloeit.

Behoudens uitzonderingen door de Auteurswet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van Aanbestedende Dienst niets uit het Aanbestedingsdocument worden verveelvoudigd (anders dan voor het doel van het Aanbestedingsdocument) door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins.

Alle bestanden en producten die in opdracht van Aanbestedende Dienst door de Opdrachtnemer worden bewaard, blijven altijd eigendom van Aanbestedende Dienst. Op het moment dat de Overeenkomst in de toekomst beëindigd wordt, is de Inschrijver verplicht deze bestanden en producten kosteloos, per omgaande, te verstrekken aan Aanbestedende Dienst op eerste verzoek. Indien gewenst door Aanbestedende Dienst vernietigt de Inschrijver de bestanden en producten op eerste verzoek van Aanbestedende Dienst.

Alle documenten (analoog en digitaal) worden na inlevering eigendom van Aanbestedende Dienst. Hierbij ontstaat tevens het recht om de verstrekte informatie te verwerken. Daar waar sprake is van vertrouwelijke informatie, als zodanig door de Inschrijver aangemerkt, respecteert Aanbestedende Dienst dit, behoudens wanneer een wettelijke verplichting tot openbaarmaking bestaat en behoudens wanneer Inschrijver instemt met openbaarmaking van door hem verstrekte gegevens.

7.6. Gebruik merknamen of typen

Daar waar in het Aanbestedingsdocument en/of de Bijlagen merken, octrooien of typen, of een bepaalde oorsprong of productie worden genoemd, dient gelezen te worden "of gelijkwaardig".

7.7. Vergoedingen

Zolang er geen overeenstemming is bereikt en een schriftelijke, door beide partijen ondertekende Overeenkomst tot stand is gekomen, is er geen sprake van enige gebondenheid van de Aanbestedende Dienst. In dat geval is er geen enkele verplichting tot vergoeding van welke schade of kosten dan ook. De door een Inschrijver gemaakte kosten in verband met de deelname aan de Aanbestedingsprocedure worden niet vergoed.

7.8. Gestanddoening

1. De Inschrijver dient zijn Inschrijving(en) gestand te doen gedurende 3 maanden na de uiterste inlevertermijn van de Inschrijving.
2. De Aanbestedende Dienst kan verzoeken de termijn van gestanddoening te verlengen. Aan een zodanig verzoek kunnen geen aanspraken op gunning worden ontleend.
3. De wachtkamercontractant doet zijn Inschrijving(en) gestand gedurende de looptijd van de wachtkamervereenkomst.

7.9. Voertaal

De Inschrijving en overige correspondentie en contacten gedurende de aanbesteding zijn gesteld of vinden plaats in de Nederlandse taal. Hiervan wordt alleen afgeweken indien de Inschrijver gegronde redenen heeft om bepaalde verklaringen of documenten van specifieke instanties in een andere taal aan te leveren. Het personeel dat bij de uitvoering van de opdracht is betrokken dient de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen.

7.10. Aantal Inschrijvingen

De aanbesteding is niet opgedeeld in percelen. Inschrijven op een onderdeel van de aanbesteding is niet mogelijk. Iedere Inschrijver mag maximaal één Inschrijving indienen. Onder “Inschrijver” wordt niet alleen verstaan de inschrijvende rechtspersoon, maar tevens alle (rechts-) personen waarmee een juridisch, economisch en/of fiscaal verband bestaat dan wel een eenheid wordt gevormd. Van een Concern mogen slechts meerdere ondernemingen zich inschrijven als Inschrijver (zelfstandig, in Combinatie, of als Onderaannemer), indien zij – op verzoek van de Aanbestedende Dienst – kunnen aantonen dat zij ieder de inschrijving onafhankelijk van de andere Inschrijvers (waaronder de inschrijvers die deel uitmaken van hetzelfde Concern) hebben opgesteld, en de vertrouwelijkheid hierbij in acht hebben genomen. Kan dit niet door één van de betreffende Inschrijvers worden aangetoond, dan leidt dit tot Uitsluiting van alle tot het betreffende Concern behorende Inschrijvers.

Mogelijk ten overvloede attenderen we Inschrijvers erop, dat in het kader van deze procedure sprake dient te zijn van een “final offer”. Na indiening van de Inschrijvingen wordt er niet meer onderhandeld, noch over inhoud noch over prijs. Dit heeft voor Inschrijvers als consequentie dat de ingediende Inschrijving de beste condities dient weer te geven.

7.11. Contactgegevens en contactpersonen aanbesteding

Het is – op straffe van Uitsluiting – niet toegestaan om in het kader van de Aanbestedingsprocedure op een andere wijze dan via de genoemde contactpersoon of diens vervanger contact te zoeken met de Aanbestedende Dienst ter verkrijging van welke informatie dan ook. Inschrijver respecteert derhalve ook de ethische code van Aanbestedende Dienst omtrent inkoop, zie www.fontys.nl/inkoop.

Contactpersoon in het kader van deze aanbesteding:

Janny Nelissen
Het Eeuwsel 2
Postbus 347
5600 AH Eindhoven
Telefoon 08850 73393
Bij geen gehoor: 08850 71444
E-mail: inkoop@fontys.nl

Tussentijdse communicatie dient bij voorkeur per e-mail plaats te vinden. Inschrijver draagt zelf de verantwoordelijkheid om te verifiëren of zijn e-mailberichten (tijdig) zijn ontvangen door de Aanbestedende Dienst.

7.12. Inlichtingen (klachtenafhandeling)

1. Tot uiterlijk 9-3-2017, 12:00 uur (C.E.T.) bestaat de mogelijkheid om een toelichting te vragen betreffende het Aanbestedingsdocument.
2. Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om vragen die na genoemde datum of tijdstip worden aangeleverd niet te beantwoorden.
3. Vragen kunnen uitsluitend via TenderNed worden ingediend, www.tenderned.nl.
4. De vragen en antwoorden daarop, alsmede verduidelijkingen van de Aanbestedende Dienst uit eigen beweging, worden geanonimiseerd gepubliceerd op de website van TenderNed: www.tenderned.nl.
5. Vragen die al kort na publicatie gesteld zijn, zullen z.s.m. beantwoord worden via TenderNed (zonder attendering) en er zal/zullen (een) eerdere Nota('s) van Inlichtingen gegenereerd worden (met attendering). Potentiële Inschrijvers worden nadrukkelijk uitgenodigd in een zo vroeg mogelijk stadium hun vragen te stellen, zodat het ook nog mogelijk is om vragen te stellen n.a.v. beantwoording van vragen in een eerdere Nota van Inlichtingen.
6. Volgens planning worden uiterlijk 16-3-2017, 17.00 uur (C.E.T.) de laatste antwoorden middels de laatste Nota van Inlichtingen gepubliceerd.
7. Ook al kent TenderNed een attendering, Inschrijvers zijn zelf verantwoordelijk voor het raadplegen van deze website en de door Aanbestedende Dienst gepubliceerde Nota('s) van Inlichtingen.
8. Inlichtingen zijn alleen bindend voor zover deze in een Nota van Inlichtingen zijn vastgelegd; de Nota('s) van Inlichtingen ma(a)k(t)en integraal deel uit van het Aanbestedingsdocument.
9. Zie www.tenderned.nl/egids/handleiding/pdf/ON voor meer informatie over de werking van TenderNed;
10. In geval van technische problemen, als gevolg waarvan de site van TenderNed niet te raadplegen is, wordt dringend verzocht dat te melden via inkoop@fontys.nl.
11. Refererend aan de regeling "Klachtenafhandeling bij aanbesteden" van het ministerie van EZ, die in het kader van de Aanbestedingswet 2012 tot stand is gekomen, heeft Aanbestedende Dienst een loket ingericht waar klachten omtrent een aanbesteding gemeld kunnen worden. Aanbestedende Dienst heeft dit loket ondergebracht bij het Team Juridische Zaken, e-mail kmpa@fontys.nl.
12. Klachten over zaken, die niet eerst als vraag gedeponereerd zijn in het kader van de Nota van Inlichtingen, worden door het klachtenloket niet in behandeling genomen.

7.13. Schouw

Aanbestedende Dienst organiseert op een schouw onder begeleiding, waar geïnteresseerde Inschrijvers op onderstaande data en tijd de locaties kunnen bezoeken. U dient zich wel hiervoor aan te melden. U dient uiterlijk 17-2-2017, 12:00 uur (C.E.T.) uw aanmelding te versturen naar e-mail adres inkoop@fontys.nl, onder vermelding van Schouw Eten en drinken, schouwd(a)um en locatie(s) en de na(a)m(en) van de medewerkers die de locatie(s) zullen bezoeken (maximaal 2 deelnemers per kandidaat-Inschrijver en er zijn geen restrictie aan het aantal te schouwen aangegeven locaties).

Data en aanvangstijd schouw:

21-2-2017, 9:00 uur (C.E.T.), locatie Tilburg
22-2-2017, 9:00 uur (C.E.T.), locatie Venlo én Sittard
23-2-2017, 9:00 uur (C.E.T.), locatie Eindhoven

Na aanmelding voor de schouw ontvangt aanmelder een bevestiging per e-mail met daarin adresgegevens van de locatie(s).

U dient u bij de receptie van de locaties aan- en af te melden. Het is tijdens deze bezoeken niet toegestaan vragen te stellen aan medewerkers van Aanbestedende Dienst dan wel medewerkers van externe bedrijven binnen Aanbestedende Dienst. Eventuele vragen kunnen uitsluitend en alleen gesteld worden op de beschreven wijze aan Aanbestedende Dienst (zie paragraaf 7.12). De Aanbestedende Dienst middels een Nota van Inlichtingen antwoorden op gestelde vragen publiceren. Uitsluitend schriftelijke beantwoording en/of verslaglegging is rechtsgeldig.

7.14. Checklist: opbouw, volgorde en inhoud van de Inschrijving

1. De Inschrijving dient als één digitaal document aangeboden worden, met de Bijlagen in volgorde van nummering: Bijlagen waar meerdere keren naar verwezen wordt (bv. Uniform Europees Aanbestedingsdocument) hoeven slechts één keer geüpload te worden.
2. De Inschrijving wordt door een rechtsgeldige vertegenwoordiger van de Inschrijver ondertekend.
3. De Inschrijving is te allen tijde voorzien van naam, telefoonnummer en (e-mail) adresgegevens van een contactpersoon, die op verzoek van de Aanbestedende Dienst toelichting kan geven op de Inschrijving. Deze informatie dient verstrekt te worden in deel II van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

7.15. Indienen van de Inschrijving

1. Voor het indienen van Inschrijvingen maak Fontys gebruik van TenderNed (www.tenderned.nl).
2. LET OP: voor het indienen van Inschrijvingen op TenderNed dient u een account te hebben op TenderNed en dient u de beschikking te hebben over E-herkenning. Voor meer info zie www.tenderned.nl.
3. Inschrijver is verantwoordelijk voor de goede en tijdige upload van zijn Inschrijving.
4. Wij adviseren u dringend – in verband met mogelijk technische problemen – om niet tot het allerlaatste moment te wachten om uw Inschrijving te uploaden.
5. Per e-mail, fax, post of andere wijze ingediende Inschrijvingen worden niet geaccepteerd.
6. De Inschrijving dient uiterlijk 27-3-2017, 12.00 uur (C.E.T.) geüpload te zijn.

7.16. Te late Inschrijving

Een Inschrijving die na de vermelde sluitingstermijn door Aanbestedende Dienst wordt ontvangen, is ongeldig en wordt uitgesloten van de procedure.

7.17. Opening van de Inschrijving

1. Op 27-3-2017, 12.15 uur (C.E.T.) vindt de opening van de kluis met Inschrijvingen plaats.
2. Via TenderNed wordt een proces-verbaal van de kluisopening verstuurd.

7.18. Verduidelijking van de Inschrijving

1. Het is de verantwoordelijkheid van Inschrijver om de formulieren ten behoeve van de beoordeling zo volledig en duidelijk mogelijk in te vullen en te beantwoorden. Aanbestedende Dienst gaat bij de beoordeling van de Inschrijving uit van de volledigheid en juistheid van de gegevens zoals die door de Inschrijver zijn verstrekt.
2. Inschrijver kan zijn Inschrijving na het tijdstip van de sluiting niet wijzigen of aanvullen.
3. Indien Aanbestedende Dienst daartoe een verzoek heeft gedaan, geeft Inschrijver wel een verduidelijking. Nadrukkelijk wordt opgemerkt dat geen sprake is van een herkansing. Een verduidelijking veronderstelt dat de Inschrijving inhoudelijk ongewijzigd blijft en dat Inschrijver zijn Inschrijving uitsluitend op de gevraagde onderdelen nader concretiseert zodat Aanbestedende Dienst een duidelijker beeld heeft van wat is aangeboden.
4. Aanbestedende Dienst is gerechtigd doch niet gehouden om alle op basis van het Aanbestedingsdocument in te dienen gegevens en verklaringen op hun juistheid te controleren. Van dit recht maakt Aanbestedende Dienst alleen gebruik indien dat noodzakelijk wordt geacht.
5. Inschrijver dient binnen vijf Werkdagen, na een dergelijk verzoek van Aanbestedende Dienst daartoe, ondersteunende bescheiden of verklaringen te overleggen. Inschrijver brengt naar aanleiding van een dergelijk verzoek geen kosten in rekening bij Aanbestedende Dienst.
6. Indien Aanbestedende Dienst de gevraagde bewijsstukken niet binnen de vastgestelde termijn heeft ontvangen, behoudt Aanbestedende Dienst zich het recht voor om niet tot gunning van opdracht aan deze Inschrijver over te gaan. In dat geval is Aanbestedende Dienst gerechtigd opdracht te gunnen aan de opvolgende Inschrijver.
7. Onderhandelingen met Inschrijver(s) vinden niet plaats.

7.19. Slotbepaling

Op deze Aanbestedingsprocedure is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing. Geschillen die ontstaan naar aanleiding van onderhavige aanbesteding dienen te worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Oost Brabant.

8. Hoedanigheid van Inschrijver

8.1. Inschrijving als Combinatie

Indien Inschrijver niet zelfstandig in het gevraagde kan of wil voorzien, bestaat de mogelijkheid om de Inschrijving in te dienen in samenwerking met andere organisaties. De Combinatie wordt als één geheel beoordeeld. De Combinatie is verplicht bij Inschrijving één Penvoerder aan te wijzen om hen in alle opzichten te vertegenwoordigen c.q. als Penvoerder op te treden. Na sluitingsdatum van de inschrijftermijn mogen geen wijzigingen in de Combinatie worden aangebracht.

Bij Gunning wordt een gezamenlijke ondertekende verklaring verstrekt door de Combinatie van leveranciers, waarin staat dat alle leden van de Combinatie zich gezamenlijk en hoofdelijk aansprakelijk stellen voor de uitvoering van de financiële en technische aspecten van opdracht.

Bij een samenwerkingsverband (Combinatie) gaat het om meerdere ondernemingen die gezamenlijk inschrijven op een opdracht. In deel II van het Uniform Europees Aanbestedingsformulier (Bijlage 1) worden de ondernemingen genoemd die deel uitmaken van de Combinatie. De Inschrijver geeft aan voor welke Geschiktheidseisen een beroep op zijn onderneming wordt gedaan. Ieder Combinatielid overlegt een Uniform Europees Aanbestedingsdocument als Bijlage 1 bij de Inschrijving.

Tevens dient:

ieder Combinatielid, na voornemen tot gunning, op verzoek van Aanbestedende Dienst een (kopie van een) uittreksel uit het beroeps- of handelsregister waar hij gevestigd is te overleggen, waaruit blijkt wie namens de onderneming vertegenwoordigingsbevoegd is.

Vertegenwoordigingsbevoegd houdt in dat de persoon of de personen die het Uniform Europees Aanbestedingsdocument ondertekenen in het handelsregister moeten zijn ingeschreven als vertegenwoordigingsbevoegde personen van de onderneming. Wanneer in het handelsregister is opgenomen dat twee of meer personen slechts gezamenlijk vertegenwoordigingsbevoegd zijn, wordt het Uniform Europees Aanbestedingsdocument ook door die twee of meer personen ondertekend. Wanneer er bij de bevoegdheid tot het vertegenwoordigen van de onderneming beperkingen zijn opgenomen, moet daar rekening mee gehouden worden.

Het als Bijlage 1 opgenomen Uniform Europees Aanbestedingsdocument dient te worden ondertekend en wordt toegevoegd als Bijlage 1 bij de Inschrijving.

8.2. Beroep draagkracht en/of bekwaamheid Derde(n)

Een zelfstandige Inschrijver of een Combinatie kan zich voor opdracht beroepen op draagkracht en/of bekwaamheid van andere natuurlijke personen of rechtspersonen, ongeacht de juridische aard van zijn banden met deze natuurlijke personen of rechtspersonen.

Bij een beroep op (een) Derde(n) als hiervoor bedoeld neemt Inschrijver of Combinatie de verplichting op zich deze Derde(n) bij de uitvoering van opdracht ook daadwerkelijk beschikbaar te hebben voor die onderdelen waarvoor het beroep op de Derde(n) is gedaan (zelfvereiste). Voor een beroep op de beroeps- en technische bekwaamheid betreft dit, desgewenst, de vereiste beschikbaarheid van personeel en technische uitrusting.

Voor een beroep op de financiële en economische draagkracht houdt deze verplichting in, dat de desbetreffende Derde(n) hoofdelijk aansprakelijk is (zijn) voor de gestanddoening van de verplichtingen die voortvloeien uit de Inschrijving alsmede de uitvoering van de Overeenkomst.

Aanbestedende Dienst heeft het recht om van Inschrijver of Combinatie te verlangen dat hij de daadwerkelijke beschikbaarheid van de desbetreffende Derde(n) voor de uitvoering van opdracht aantoot, door het opleveren van (een) rechtsgeldige verklaring(en) door de desbetreffende Derde(n) ondertekent.

Inschrijver of Combinatie geeft, indien hij een beroep doet op (een) Derde(n), in deel IIC van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 1) aan voor welke Geschiktheidseisen hij een beroep op een Derde(n) doet.

Tevens dienen:

Derde(n), na voornemen tot gunning, op verzoek van Aanbestedende Dienst een (kopie van een) uittreksel uit het beroeps- of handelsregister waar hij gevestigd is te overleggen, waarin is aangegeven wie namens de onderneming bevoegd is de Inschrijving te ondertekenen. Indien de ondertekening geschiedt door een ander dan vermeld in het register dient tevens (een kopie van) de daartoe vereiste volmacht te worden bijgevoegd.

Het als Bijlage 1 opgenomen Uniform Europees Aanbestedingsdocument dient te worden ondertekend en toegevoegd als Bijlage 1 bij de Inschrijving.

8.3. Onderaanneming

Voor zowel zelfstandige Inschrijvers als voor een Combinatie is het mogelijk dat zij, ofschoon zij zelfstandig aan de in deze aanbesteding gestelde Geschiktheidseisen voldoen, bij de uitvoering van opdracht Onderaannemer(s) inschakelen. Bij onderaanneming dient Inschrijver of Combinatie aan te geven welke Onderaannemer hij wil inschakelen en voor welke onderdelen van opdracht hij voornemens is dat te doen. Tevens garandeert Inschrijver of Combinatie dat de desbetreffende Derde aan alle eisen voldoet die in deze aanbesteding voor de aan die Derde op te dragen activiteiten zijn gesteld.

Onder Onderaannemer wordt ook verstaan een uitzendbureau waar Opdrachtnemer gebruik van maakt voor de inhuur van tijdelijke medewerkers. Indien Opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van deze Overeenkomst opdrachten verstrekt aan Derden/Onderaannemers, blijft Opdrachtnemer optreden als contractpartij en is Opdrachtnemer hoofdelijk aansprakelijk voor het nakomen van de verplichtingen als ook voor de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven.

Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever steeds tegen eventuele nadelige gevolgen van een dergelijke uitbesteding. Indien Opdrachtnemer overweegt een Onderaannemer dan wel medewerkers via een uitzendbureau in te schakelen geeft Opdrachtnemer in de Inschrijving de naam en het vestigingsadres van het betreffende bedrijf op .

In geval van hoofd/onderaanneming is de hoofdaannemer de enige contractuele wederpartij van de Aanbestedende Dienst en blijft deze hoofdelijk aansprakelijk voor het nakomen van de verplichtingen als ook voor de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven. Enkel de hoofdaannemer overlegt de gevraagde gegevens .

Inschrijver geeft aan welk deel van de opdracht in onderaanneming wordt geplaatst en bij wie de deelopdracht wordt geplaatst. Hiertoe vult hij deel IID van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 1) in en voegt deze als Bijlage 1 toe aan zijn Inschrijving. Indien de na(a)m(en) van Onderaannemer(s) nog niet definitief bekend is (zijn), wordt wel een opgave gedaan van de werkzaamheden welke in onderaanneming worden uitgevoerd. De Inschrijver dient na voornemen tot gunning alsnog de naam en het vestigingsadres van de betreffende Onderaannemer op te geven.

9. Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

Voor opdracht komt uitsluitend in aanmerking de Inschrijver die, naar het oordeel van Aanbestedende Dienst, tijdig heeft aangetoond te voldoen aan de in dit hoofdstuk gestelde minimumeisen met betrekking tot (de afwezigheid van) Uitsluitingsgronden, de financiële en economische draagkracht, de beroepsbekwaamheid en technische bekwaamheid en beroepsbevoegdheid.

De winnende Inschrijver overlegt op verzoek van Aanbestedende Dienst verklaringen/bewijsstukken.

9.1. Uitsluitingsgronden

9.1.1. Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Met het Uniform Europees Aanbestedingsdocument kan een ondernemer aangeven of Uitsluitingsgronden op hem van toepassing zijn. Inschrijvers/Combinatieleden voegen bij Inschrijving het getekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument als Bijlage 1 toe.

Verplichte Uitsluitingsgronden

Onder deel IIIA en IIIB van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 1) zijn de verplichte Uitsluitingsgronden opgenomen. Wanneer een Inschrijver onder een van de verplichte Uitsluitingsgronden valt, is een Aanbestedende Dienst verplicht de Inschrijver uit te sluiten van deelname aan de overheidsopdracht. De verplichte Uitsluitingsgronden hebben betrekking op witwassen, fraude, deelneming aan een criminele organisatie en omkoping.

Facultatieve Uitsluitingsgronden

In deel IIIC van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 1) zijn de facultatieve Uitsluitingsgronden opgenomen. Wanneer een Inschrijver onder een van de aangemerkte Uitsluitingsgronden valt wordt de Inschrijving van verdere deelname uitgesloten.

9.1.2. Te verstrekken gegevens m.b.t. Uitsluitingsgronden

Aanbestedende Dienst kan, na voornemen tot gunning, een Inschrijver verzoeken om bewijsstukken of verklaringen dat hij niet verkeert in een van de onder par. 9.1.1. genoemde omstandigheden. Daarbij aanvaardt Aanbestedende Dienst voor rechtspersonen die in Nederland zijn gevestigd als voldoende bewijs:

- een uittreksel uit het handelsregister, dat op het tijdstip van indienen van het verzoek tot deelneming of Inschrijving niet ouder is dan 6 maanden;
- een door de minister van Justitie afgegeven verklaring, zoals bedoeld in art. 4.1 van de Aanbestedingswet 2012 (niet ouder dan twee jaar), dat Uitsluitingsgronden niet op hem van toepassing zijn. Het gaat om onherroepelijke veroordelingen in de voorafgaande vier jaar;
- zowel voor de bijdragen ten behoeve van werknemersverzekeringen als voor de bijdragen ten behoeve van de volksverzekeringen, een verklaring van de ontvanger onder wie Inschrijver ressorteert voor de inning van belastingen niet ouder dan 6 maanden; in het kader van de wet ketenaansprakelijkheid dient Opdrachtnemer deze verklaring iedere 3 maanden opnieuw op te leveren;
- voor Inschrijvers die niet in Nederland zijn gevestigd worden bewijsstukken aangeleverd overeenkomstig de in het land van vestiging geldende wet- en regelgeving.

9.2. Eisen op het gebied van financiële en economische draagkracht

9.2.1. Verzekering

Inschrijver dient verzekerd te zijn tegen (bedrijfs)aansprakelijkheid met een dekking van minimaal € 2.500.000 per schadeveroorzakende gebeurtenis met een maximum van € 5.000.000 op jaarbasis, dan wel bereid te zijn bij gunning een dergelijke verzekering af te sluiten.

Ter bewijs hiervan overlegt de winnende Inschrijver op verzoek van Aanbestedende Dienst een kopie van het verzekeringsbewijs, met daarin opgenomen het bedrag waarvoor hij verzekerd is. Indien een concernpolis wordt overgelegd dient duidelijk te zijn dat Inschrijver is (mee)verzekerd.

Inschrijver bevestigt bij Inschrijving onder deel IV van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 1) dat hij voldoet aan de gestelde eis(en). Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dient te worden toegevoegd als Bijlage 1 bij de Inschrijving.

9.3. Eisen beroepsbekwaamheid en technische bekwaamheid

9.3.1. Referenties

Een uitzondering op de regel dat bewijsstukken niet direct worden opgevraagd zijn de referenties.

Inschrijver of Combinatie dient per kerncompetentie 1 referentie in te dienen die betrekking heeft op de afgelopen drie jaar, gerekend vanaf datum indiening Inschrijving, 27-3-2017. In totaal dienen dus 2 referentie-formulieren te worden overlegd. Een referentie mag worden gebruikt voor meerdere competenties. Op het referentieformulier dient te worden aangegeven om welke competentie het gaat.

Verlangde kerncompetenties:

Kerncompetentie 1: Ondernemerschap

Toon aan met een referentie dat het ondernemerschap naar tevredenheid verloopt. Ondernemerschap uit zich in creativiteit, flexibiliteit, vernieuwend, financieel gezonde bedrijfsvoering en doelgroepgerichtheid.

Kerncompetentie 2: Gasttevredenheid

Toon aan met een referentie dat de referent een gasttevredenheid score heeft van minimaal een ruim voldoende.

Referenties worden voorzien van de naam van de contactpersoon bij de referentie, evenals een e-mailadres en telefoonnummer waarop deze bereikt kan worden en een toelichting waarom Inschrijver van mening is dat deze referentie past bij de gevraagde kerncompetentie, een en ander conform Bijlage 2) (totaal maximaal één A4 per referentie). De opdracht moet naar aantoonbare tevredenheid van de referent zijn uitgevoerd. Bij Inschrijving of uiterlijk binnen 7 dagen na het daartoe gedane verzoek van de Aanbestedende Dienst dient de Inschrijver een tevredenheidsverklaring van ingediende Referentie in (vrij format), waaruit expliciet blijkt dat in de via deze aanbesteding gevraagde dienstverlening bij de referent wordt voorzien. Het niet kunnen overleggen van een ondertekende tevredenheidsverklaring maakt de referentie ongeldig.

Aanbestedende Dienst behoudt zich het recht voor om, zonder de betreffende Inschrijver daar vooraf in te kennen, met de referenten contact op te nemen om de juistheid van de opgegeven referenties te verifiëren.

Inschrijver voegt ingevulde de referentieformulieren conform Bijlage 2 toe als Bijlage 2 bij de Inschrijving.

9.4. Eisen beroepsbevoegdheid

9.4.1. Inschrijving in beroeps- of handelsregister

De winnende Inschrijver - of Combinatieleden dan wel Derde(n) – overlegt (op verzoek van Aanbestedende Dienst, na voornemen tot gunning, ieder voor zich - een (kopie van een) uittreksel uit het beroeps- of handelsregister van het land waar hij is gevestigd.

Indien de ondertekening van Inschrijving is geschied door een ander dan vermeld in het register, wordt tevens (een kopie van) de daartoe vereiste volmacht overlegd.

Inschrijver bevestigt bij Inschrijving onder deel IV van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (Bijlage 1) dat hij voldoet aan de gestelde eis(en). Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument dient te worden toegevoegd als Bijlage 1 bij de Inschrijving.

10. Programma van Eisen

Aan alle in dit hoofdstuk gestelde eisen dient voldaan te worden. Opdrachtnemer dient hiertoe de conformiteitsverklaring (Bijlage 3) te ondertekenen en toe te voegen als Bijlage 3 bij de Inschrijving.

10.1. Algemeen

Door ondertekening en indienen van de conformiteitsverklaring PvE verklaart Inschrijver tevens dat zijn Inschrijving voldoet aan de gestelde doelstellingen.

10.2. Producten en diensten

10.2.1. Restauratieve voorzieningen

Het exploiteren van Restauratieve voorzieningen op de aangegeven locaties voor eigen winst en risico tegen betaling van een pachtsom.

10.2.2. Automatenvoorzieningen

10.2.2.1. Warme drankenautomaten

Standaard en luxe automaten voor studenten en medewerkers

De Opdrachtnemer levert en exploiteert de standaard en de luxe warme drankenvoorzieningen voor studenten en medewerkers voor eigen rekening en risico.

De zetmethodiek van de standaard warme drankenautomaten wordt aan de Opdrachtnemer gelaten. Gevriesdroogde of andere vormen van instant koffie, zoals liquid, is uitgesloten.

Naast de standaard warme drankenautomaten dient de Opdrachtgever ook luxe koffieautomaten te leveren. Onder luxe koffie wordt verstaan: verse bonenmaling met verse/houdbare melk. Consumpties uit deze luxe koffieautomaten zijn voor alle gebruikers betaalde consumpties. Hiermee worden niet de luxe koffieautomaten in eigendom van Fontys bedoeld (zie hieronder paragraaf '*automaten in eigendom*')

Aantal en locatie

De Opdrachtnemer garandeert dat alle locaties voorzien zijn van tenminste één standaard warme drankenautomaat welke tevens beschikbaar is buiten de openingstijden van de counter. Daarnaast garandeert Opdrachtnemer dat op locaties met meer dan 1.500 studenten en medewerkers ook een luxe koffievoorziening is welke tevens beschikbaar is buiten de openingstijden van de counter. De bepaling van het overige aantal warme drankenautomaten voor studenten en medewerkers wordt overgelaten aan de expertise van de Opdrachtnemer.

De locaties van de automaten wordt in samenspraak met de Opdrachtgever bepaald.

Ter indicatie is in Bijlage N een overzicht van de huidige locaties weergegeven met betrekking tot de warme drankenvoorzieningen. De wijze waarop de dagelijkse verzorging plaatsvindt, wordt overgelaten aan Opdrachtnemer.

Automaten in eigendom

30 Warme drankenautomaten voor medewerkers zijn in eigendom van Instellingen van de Opdrachtgever. De locaties van deze automaten kunnen niet door de Opdrachtnemer gewijzigd worden. De Opdrachtnemer gaat akkoord met het verzorgen van het dagelijkse onderhoud en levering van ingrediënten voor deze warme drankenvoorzieningen tegen een vergoeding die opgenomen dient te worden in het prijzenblad. Hiertoe wordt per Instituut een separate Overeenkomst afgesloten. De locaties van de automaten in eigendom zijn opgenomen in het locatieoverzicht van automaten in Bijlage N.

10.2.2.2. Vending automaten

Opdrachtnemer exploiteert voor eigen rekening en risico Vending automaten.
De locatie van de automaten wordt in samenspraak met de Opdrachtgever bepaald.

10.2.2.3. Automatenspecificaties

Alle automaten voldoen aan moderne duurzaamheidseisen en zijn voorzien van een duidelijke gebruiksinstructie in Nederlandse en Engelse taal. Op elke locatie dient minimaal één automaat aanwezig te zijn met kannenfunctionaliteit. De automaten zijn volautomaten.

10.2.2.4. Storingen

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het (laten) oplossen van storingen van zowel de automaten voor studenten en medewerkers als voor automaten in eigendom. Storingen mogen niet leiden tot een significant lagere tevredenheidsscore.

10.2.2.5. Bijplaatsen

Tijdens de looptijd van de Overeenkomst kunnen zich mutaties voordoen in het automatenbestand of in de uit te voeren dienstverlening. Indien Opdrachtgever een automaat wil bijplaatsen zijn de plaatsing- en aansluitingskosten hiervoor voor Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer een automaat wil bijplaatsen zijn de plaatsing- en aansluitingskosten hiervoor voor Opdrachtnemer.

10.2.2.6. Klanttevredenheid

Er wordt op jaarlijkse basis een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder studenten en medewerkers. Deze KPI is onderdeel van de SSC Contractpartner.

Hierin zijn de volgende onderdelen opgenomen:

- Aantal en locaties
- Beschikbaarheid (in verband met storingen)
- Prijs-kwaliteit

Belangrijke onderdelen van de enquête zijn een beoordeling van de prijs-kwaliteit en van de locaties van de warme drankenautomaten. Hierbij wordt men gevraagd of zij even tevreden, minder tevreden of meer tevreden zijn dan in 2016. Wanneer uit de enquête komt dat meer dan 20% minder tevreden is dient de prijs te worden aangepast en eventueel de automaten te worden verplaatst.

10.2.3. Banqueting

10.2.3.1. Algemeen

Voor de verzorging van vergader- en banquetingservice krijgt Opdrachtnemer het alleenrecht. Vergader- en banquetingservice bestaat uit het verzorgen van dranken en versnaperingen bij vergaderingen en lunches.

Voor evenementenservice wordt onderscheid gemaakt tussen enerzijds standaard evenementen zoals diplomeringen, borrels en open dagen waarvoor Opdrachtnemer het alleenrecht heeft en anderzijds buitengewone evenementen. Het assortiment voor de standaard evenementen is deels opgenomen in de banquetingmap en vindt deels plaats na advies/offerte. Voor de buitengewone evenementenservices wordt altijd een offerte gemaakt, zie hiervoor 10.2.3.3.

10.2.3.2. Vergaderservice en banquetingservice

Vergader- en banquetingservice (incl. servies en bestek) worden door Opdrachtnemer verzorgd en klaargezet in de daarvoor bestemde vergaderzalen/lokalen. Gebruikte ruimtes worden gebruiksklaar opgeleverd voor de gasten. Bij kleinere activiteiten (in aantal en omvang) mag, bij afwezigheid van cateringmedewerkers, door de Opdrachtnemer aangegeven worden waar nog spullen staan zodat H&F medewerkers deze op kunnen halen. Opdrachtnemer garandeert in de toekomstige situatie een minimale beschikbaarheid tijdens kantooruren (08.00 tot 17.00 uur).

De beschikbaarheid van de banquetingservice buiten kantoortijden wordt vrijgelaten aan de Opdrachtnemer. Buiten kantoortijden wordt de service, in samenwerking met H&F, flexibel ingericht.

Een voorstel omtrent de beschikbaarheid en samenwerking met de H&F medewerkers dient opgenomen te worden in het Ondernemersplan. Alle vergaderservice vindt in principe plaats met porseleinen serviesgoed en rvs bestek. Op verzoek kan de Opdrachtnemer de vergaderservice in disposables verzorgen.

Medewerkers van Opdrachtgever kunnen vergader- en banquetingservice via een online systeem van Opdrachtnemer direct aanvragen bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer garandeert bij aanvang van het contract te beschikken over een gebruikersvriendelijk online systeem. In dit digitale systeem wordt een beperkte groep medewerkers (bestelgemachtigden) geautoriseerd om bestellingen te doen. Het onlinesysteem dient voor 28-8-2017 getoetst te zijn bij vijf gebruikers op klantvriendelijk gebruik.

10.2.3.3. Evenementenservice

Opdrachtnemer verzorgt Evenementenservice in opdracht van Opdrachtgever. Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer een adviserende rol ten aanzien van deze evenementen.

Bij buitengewone evenementenservice op locaties van Opdrachtgever wordt Opdrachtnemer meegenomen in de offerte trajecten. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer per activiteit een passend en Marktconform voorstel, dat concurrerend is met de markt. Daarnaast wordt verwacht dat de organisatoren van een activiteit professioneel en collegiaal geadviseerd worden over de samenstelling en omvang van de evenementenservice voor de activiteit. Opdrachtnemer brengt een compleet voorstel uit, inclusief benodigd materiaal en middelen.

10.2.3.4. Aulabeheer

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aulabeheer in gebouw R5, op campus Rachelsmolen. Dit houdt in dat de Opdrachtnemer reserveringen voor evenementen, die plaatsvinden in de aula, zij-zaal of foyer, per mail of telefoon aanneemt en deze digitaal verwerkt. Daarnaast is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het uitzetten van de aanvraag. Eventuele kosten dienen intern aan Opdrachtgever te worden gefactureerd. De evenementen dienen gelinkt te zijn aan een Instituut en/of georganiseerd te zijn voor studenten en medewerkers van Opdrachtgever. In de huidige situatie betreft het aantal opgenomen uren voor deze werkzaamheden 12 uur per week. Het toekomstige aantal uren zal na gunning definitief worden overeengekomen. Deze uren zijn opgenomen in de standaard personeelskosten in de exploitatiebegroting.

De Opdrachtnemer heeft geen alleenrecht voor de cateringactiviteiten tijdens evenementen die in de aula plaatsvinden. Hiervoor geldt hetzelfde als bij de buitengewone evenementenservice.

10.3. Assortiment

10.3.1. Restauratieve voorzieningen

Samenstelling assortiment

Het assortiment wordt bepaald door Opdrachtnemer maar sluit aan op de visie van Opdrachtgever. Deze visie is opgenomen in Bijlage B.

Na gunning dient Opdrachtgever voor elke locatie met een restaurant (en café) minimaal twee verschillende concepten uit te werken, beiden passend bij de locatie, de gebruikers en de regio. Studenten en medewerkers van de betreffende locatie krijgen inspraak in het bepalen van het definitieve concept.

In het Ondernemersplan dient dit voor het café op Campus Stappegoor nader uitgewerkt te worden.

Apparatuur

De Restauratieve voorzieningen zijn voorzien van nagelvaste apparatuur. Opdrachtnemer maakt gebruik van deze apparatuur. Een inventarisatie van het nagelvaste apparatuur is opgenomen in Bijlage O. De daarin ontbrekende gegevens zullen worden aangevuld en bij de schouw is ook mogelijkheid de inventarisatie te zien.

Extra apparatuur mag niet zonder toestemming van Opdrachtgever geplaatst worden. Tevens mag er niets zonder toestemming nagelvast bevestigd worden. Opdrachtnemer zorgt voor klein inventaris zoals serviesgoed, bestek, koffiekannen, pannen, serveerwagens, keukengereedschap etc.

10.3.2. Automatenvoorzieningen

10.3.2.1. Warme drankenautomaten

Automaten voor studenten en medewerkers

Het assortiment in de standaard en luxe automaten kan worden samengesteld door de Opdrachtnemer. In de huidige situatie is veel vraag naar soep uit de automaten.

Automaten in eigendom

Het assortiment ten behoeve van de warme drankenautomaten in eigendom van de Instituten bestaat minimaal uit koffie, cappuccino, espresso, thee en warme chocolademelk.

Ten aanzien van de warme drankenautomaten in eigendom dienen bekertjes en ingrediënten als creamer, suiker, thee en roerstaafje los te worden aangeboden. Dit wordt door Opdrachtnemer op een representatieve manier vormgegeven. Het assortiment thee heeft minimaal 5 smaken.

Smaaktest

Op basis van een Smaaktest wordt na gunning van het contract in samenspraak met een door Opdrachtgever geselecteerde commissie een koffie uitgekozen voor heel Fontys. Opdrachtnemer biedt drie soorten koffie(bonen) aan op basis waarvan Opdrachtgever een keuze maakt.

10.3.2.2. Vending automaten

Het assortiment kan worden samengesteld door Opdrachtnemer en is passend bij de visie op eten en drinken. Er mag geen kauwgom en alcohol in de automaten worden verkocht.

10.3.2.3. Magnetron

Er is minimaal één magnetron per restauratieve voorziening aanwezig die ook buiten openingstijden van het restaurant beschikbaar is. De Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk van het leveren en schoonhouden van de magnetron(s).

10.3.3. Banqueting

Het assortiment dat geboden wordt als vergader- en banquetingservice wordt door Opdrachtnemer bepaald en in overleg met Opdrachtgever ingevoerd. De banquetingmap wordt digitaal ter beschikking gesteld en regelmatig vernieuwd.

Alle kosten betreffende de vergader- en banquetingservice (waaronder inbegrepen maar niet limitatief ingrediëntkosten, personeelskosten, algemene kosten, bezorgkosten etc.) dienen opgenomen te zijn in de VVP inclusief BTW.

10.3.3.1. Vergaderservice

Het standaard vergaderarrangement bestaat uit koffie, thee en (kraan-)water inclusief alle toebehoren (suiker, melk, theezakjes, zoetjes en roerstaafjes). De wijze van serveren wordt overgelaten aan de Opdrachtnemer.

10.3.3.2. Banquetingservice

Opdrachtnemer is vrij in het hanteren van arrangementen en de bijbehorende assortimentssamenstelling. De arrangementen dienen gebaseerd te zijn op ten minste 3 prijsniveaus. De prijsstelling is als volgt:

- Prijsniveau 1, maximaal €6,00 (Vaste Verkoopprijs inclusief BTW);
- Prijsniveau 2, maximaal €10,00 (Vaste Verkoopprijs inclusief BTW);
- Prijsniveau 3, maximaal €16,00 (Vaste Verkoopprijs inclusief BTW).

Per prijsniveau dienen twee opties te worden voorgesteld. Deze dienen opgenomen te worden in het Prijzenblad.

Onderdeel van het Ondernemersplan is de banquetingmap die na gunning zal worden gehanteerd.

10.3.3.3. Evenementenservice

Opdrachtnemer biedt borrelarrangementen. Opdrachtnemer is vrij in het hanteren van meer arrangementen en de bijbehorende assortimentssamenstelling. De arrangementen dienen gebaseerd te zijn op diverse 3 prijsniveaus, waarbij het principe van 'voor elke portemonnee aanbod' geldt.

Het serveren van sterk alcoholische drank is niet toegestaan. Opdrachtnemer mag geen alcohol schenken aan gebruikers jonger dan 18.

10.4. Duurzaam en gezond

10.4.1. Duurzame en biologische voeding

10.4.1.1. Verpakkingsbesluit

In de restaurants dienen zo weinig mogelijk producten in monoverpakking te worden aangeboden. Indien toch verpakt, dienen deze verpakkingen geschikt te zijn voor meermalig gebruik of een lage milieubelasting in de levenscyclus te hebben, zoals papier, karton-laminaat, afbreekbaar plastic. Hiervoor geldt de Wet- en regelgeving Verpakkingenbesluit d.d. 01-01-2006.

10.4.1.2. Duurzaamheidsagenda Fontys 2016/2019

Opdrachtgever vindt het belangrijk om op verantwoordelijke wijze om te gaan met mens, milieu en economie. Derhalve dient Opdrachtnemer rekening te houden met de duurzaamheidcriteria, zoals vastgesteld in de Duurzaamheidsagenda van Fontys. Deze duurzaamheidscriteria en –doelstellingen voor 2016-2019 zijn te vinden op www.fontys.nl/duurzaamheidsagenda

De belangrijkste punten uit de Duurzaamheidsagenda zijn:

1. Het minimaliseren van restafval en het zoveel mogelijk hergebruiken van grondstoffen. Binnen Fontys wordt afval gescheiden opgehaald, te verdelen naar: papier, Plastic-Metaal-Drankkarton (PMD), Swill en restafval. Opdrachtgever wil het aantal logistieke bewegingen van de Contractpartner voor afval te minimaliseren en zo de CO₂ uitstoot te reduceren. De Opdrachtnemer dient afvalzakken met verschillende kleuren in te kopen voor het scheiden van afval. De kosten zijn voor rekening van de Opdrachtgever. Afval moet door Opdrachtnemer gedeponneerd worden in de daarvoor bestemde afvalcontainers.
2. Minimaal 50% van het assortiment (in % van inkoopvolume) dient aantoonbaar uit biologische producten en/of producten met duurzaamheidskenmerken te bestaan. Opdrachtnemer dient in de managementrapportage op labelniveau te specificeren in hoeverre voldaan is aan deze criteria. De samenstelling van het assortiment dient na het eerste jaar van de Overeenkomst voor 50% te bestaan uit producten met één of meer van de genoemde duurzaamheidskenmerken (zie Bijlage P). Het percentage wordt berekend over het inkoopvolume (gemeten in euro's) per jaar. Bij aanvang van het contract wordt een scan gemaakt van het huidige duurzaamheidspercentage. Op basis van dit percentage dient een plan van aanpak gemaakt te worden waarin wordt aangegeven op welke wijze, en binnen welke tijd, naar het gewenste duurzaamheidspercentage wordt toegewerkt.
3. Opdrachtgever wil de voedselverspilling verminderen. Er dient na gunning een plan van aanpak gemaakt te worden waarin wordt aangegeven op welke wijze hier invulling aan wordt gegeven.

Naast de Duurzaamheidsagenda is met zorg een roadmap voor de toekomst ontwikkeld waarin Opdrachtgever 5 duurzame ambities nastreeft. Deze 5 ambities betreffen de volgende thema's: energie, slimmer verplaatsen, water stroomt, cirkel sluiten en bewuster kiezen. Een beschrijving per thema is opgenomen in Bijlage Q).

10.4.1.3. Maatschappelijk verantwoord inkopen van catering

Om de bedrijfsvoering van Opdrachtgever verder te verduurzamen en haar maatschappelijke verantwoordelijkheid wil nemen, dient Opdrachtgever bij het inkopen rekening te houden met de duurzaamheidcriteria voor cateringdiensten, zoals vastgesteld door Rijksoverheid voor Ondernemend Nederland (RVO). Deze milieucriteria voor het maatschappelijk verantwoord inkopen van catering,

versie 26-1-2016 zijn te vinden op

<https://www.pianoo.nl/sites/default/files/documents/documents/milieucriteria catering-jan2016.pdf>

10.4.2. Gezonde voeding

Gezonde voeding staat centraal en is leidend bij de invulling van het concept. Gebruikers worden gestimuleerd gezonde keuzes te maken door middel van aanbod, verleiding en informatieverstrekking over wat men eet en drinkt. De synergie tussen het aanbod van gezonde voeding en het door Opdrachtgever gevormde beleid "Fontys Fit" komt sterk terug in het concept van Opdrachtgever.

Het geboden assortiment blinkt uit in gezonde voeding en versbeleving en sluit naadloos aan op de specifieke energie- en voedingsbehoeften van studenten van de verschillende opleidingen.

10.4.2.1. FontysFit

Met de lancering van FontysFit heeft Opdrachtgever ook een standpunt ingenomen een actieve bijdrage te willen leveren in het naleven van een actieve en gezonde levensstijl. Medewerkers worden door middel van het FontysFit initiatief gestimuleerd gezonde keuzes te maken in voeding, meer te bewegen en sociale contacten aan te gaan.

Een belangrijk speerpunt van de met zorg opgestelde roadmap is 'bewuster kiezen'. Dit houdt in dat met het maken, aanbieden en stimuleren van bewuste (duurzame) keuzes een gezonde werkomgeving dient te creëren voor studenten en medewerkers. Binnen het producten- en dienstenaanbod wordt optimaal gestuurd op bewuste duurzame afname van producten of diensten. Meer informatie over FontysFit vindt u in Bijlage R.

10.5. **Beleid en prijsstelling**

10.5.1. Algemeen prijsbeleid

De bepaling van de prijzen wordt vrijgelaten aan de Opdrachtnemer maar dienen te allen tijde Marktconform te zijn en op alle locaties voor vergelijkbare producten gelijk te zijn.

Prijsindexering

Alle prijzen kunnen in principe 1 maal per jaar, per ingang van het nieuwe Studiejaar worden bijgesteld. De bijstelling mag voor het eerst plaatsvinden met ingang van het nieuwe Studiejaar 2018/2019, na overleg met Opdrachtgever.

De inkoopkosten (ingrediëntkosten), vaste en variabele algemene kosten mogen worden verhoogd met het indexcijfer van het CBS, CPI voor alle Huishoudens alle bestedingen (2016 = 100) met de gemiddelde jaarmutatie (lopend van augustus – tot juli) van het eerste voorafgaande Studiejaar.

Prijswijzigingen dienen niet tot lagere tevredenheidsresultaten te leiden.

10.5.2. Restauratieve voorzieningen

Naast de Marktconformiteit van het assortiment dient het assortiment voor elke portemonnee aanbod te hebben. Hiermee wordt bedoeld dat iemand die weinig te besteden heeft uit de voeten kan met het assortiment, maar dat iemand die meer te besteden heeft ook voldoende keuze heeft. Ter informatie is de huidige prijslijst opgenomen in Bijlage D.

10.5.3. Automatenvoorzieningen

10.5.3.1. Warme drankenautomaten

Automaten voor studenten en medewerkers

Ten aanzien van de warme drankenvoorzieningen voor de studenten en medewerkers wordt zowel voor de standaard voorziening als voor luxe automaten per consumptie afgerekend.

De prijsstelling wordt vrijgelaten aan Opdrachtnemer maar mag voor de standaard koffie (koffie zwart, koffie suiker, koffie melk, koffie melk en suiker) voor zowel studenten als voor medewerkers maximaal

€0,40 te bedragen. Er is sprake van een integrale consumptieprijs. De prijsstelling dient opgenomen te worden in het prijzenblad. De huidige prijslijst is ter indicatie opgenomen in Bijlage D.

In de automaten dient in ieder geval contactloos betaald te kunnen worden. Zolang contactloze betalingen nog niet met elke pinpas mogelijk zijn dient er tevens middels PIN betaald te kunnen worden. Betalen met contant geld is niet mogelijk.

Automaten in eigendom

Ten aanzien van de warme drankenvoorzieningen in eigendom van de Instituten worden de dranken gratis aan haar medewerkers verstrekt. De Opdrachtnemer krijgt een vergoeding voor het onderhoud en het leveren van ingrediënten. De Opdrachtnemer wordt gevraagd een voorstel voor een vergoeding op te nemen in het Prijzenblad.

10.5.3.2. Vending

De prijsstelling wordt vrijgelaten aan de Opdrachtnemer.

10.5.4. Banqueting

De arrangementen voor de vergader- en banquetingservice en standaard evenementenservice worden door Opdrachtnemer op basis van Vaste Verkooprijzen (VVP) doorberekend aan Opdrachtgever. Jaarlijks worden de VVP's, in overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient hiertoe VVP's op te stellen, bestaande uit:

VVP = ingrediëntkosten + personeelskosten + algemene kosten + opslag + BTW

10.6. **Presentatie en promotie**

De ondernemer presenteert de aangeboden artikelen en diensten duidelijk, aantrekkelijk en verkoop bevorderend. Promotionele uitingen vinden altijd plaats met gepaste bescheidenheid, in lijn met de uitstraling van de voorzieningen van Opdrachtgever.

Het criterium voor toelaatbare promotie is dat studenten en medewerkers niet actief worden benaderd. Dit betekent dat luidruchtige reclames, het (actief) uitdelen van flyers, het versturen van mail (spam) en acties die tot hogere schoonmaakkosten leiden, niet zijn toegestaan. Het samplen van producten om studenten en medewerkers hiermee kennis te laten maken is wel toegestaan.

Promotionele uitingen op de webportal van Opdrachtgever behoort niet tot de mogelijkheden. Een link naar een webportal of App van de Opdrachtnemer daarentegen wel. Verder behoort een uitnodigende presentatie op de desbetreffende locatie (o.a. narrowcasting op screens) wel tot de mogelijkheden, dit in afstemming met Opdrachtgever. Opdrachtnemer mag, in overleg met de locatie, gebruik maken van de beeldschermen (binnen één pagina) zoals deze op de locaties hangen. De ondernemer kan voorbeelden opnemen in het uitwerken van het Ondernemersplan Campus Stappegoor.

10.7. **Personeel en organisatie**

10.7.1. Algemeen

Opdrachtgever stelt hoge eisen aan het personeel van het cateringteam. Opdrachtgever is van mening dat kwalitatief hoogwaardige medewerkers een voorwaarde zijn om een goede uitvoering van de Cateringactiviteiten mogelijk te maken. Medewerkers met een professionele, proactieve, servicegerichte, horecamatige, anticiperende en betrokken houding zijn daarbij essentieel. Medewerkers dienen de wensen, behoeften en belangen van studenten, interne én externe klanten te herkennen en hiernaar te handelen. Ze moeten zich in kunnen leven in klantsituaties, denken in klantoplossingen en deze omzetten in activiteiten.

10.7.2. Taal

Het personeel van Opdrachtnemer dient de Nederlandse taal goed te beheersen.

10.7.3. Overname personeel

Het huidige personeel in dienst van Opdrachtnemer dient te worden overgenomen conform de vigerende wetgeving. Eventuele overnamekosten en eventuele meerkosten (e.g. suppletiekosten, reis- en onkostenvergoedingen) voor de overname van het personeel kunnen niet worden doorbelast aan Opdrachtgever. Een overzicht van het huidige personeelsbestand is opgenomen in Bijlage S.

10.7.4. Opleiding en training

Een goede opleiding en begeleiding van de in te zetten medewerkers is van essentieel belang. Opdrachtgever hecht grote waarde aan regelmatige training en scholing van medewerkers. De kosten voor scholing worden gedragen door Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer stelt een gedegen plan van aanpak op met een uitwerking van de wijze waarop de enthousiaste medewerkers worden meegenomen in de transitie naar een nieuwe Opdrachtnemer. Het plan van aanpak dient opgenomen te worden in het Ondernemersplan.

10.7.5. Werkvergunningen

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de correctheid van de werkvergunningen van haar werknemers. Indien uit het niet op orde hebben van de (juiste) werkvergunningen door Opdrachtnemer leidt tot een boete voor Opdrachtgever, zal deze boete bij Opdrachtnemer worden verhaald. Tevens is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het beschikbaar hebben van kopieën van geldige legitimatiebewijzen/ werkvergunningen op alle locaties van Fontys.

10.7.6. Verklaring omtrent Gedrag (VOG)

Alle in te zetten medewerkers van Opdrachtnemer dienen een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) te overleggen bij aanvang van het contract. De VOG verklaring mag niet ouder zijn dan zes maanden en is voor rekening van Opdrachtnemer.

10.7.7. Geheimhouding

Opdrachtnemer en haar personeel zijn geheimhouding verschuldigd over alle dienst aangelegenheden met een vertrouwelijk karakter die hen op de locaties van Fontys ter kennis komen.

10.7.8. Vervanging

Opdrachtgever heeft inspraak bij de aanstelling van nieuwe locatiemanagers die op een Fontys locatie te werk worden gesteld.

10.7.9. ARBO

Opdrachtgever rekent het tot de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer dat zij haar personeel wijst op gevaarlijke situaties in de ruimten en met betrekking tot de middelen die zij ter beschikking gesteld krijgt. Bij aanvang van de activiteiten stelt de Opdrachtnemer een schriftelijke RI&E op en wordt jaarlijks in overleg met Opdrachtgever een locatiespecifiek ARBO-jaarplan opgesteld. Tevens is Opdrachtnemer verantwoordelijk 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

10.7.10. Bedrijfs Hulp Verlening (BHV)

In alle gebouwen van Opdrachtgever zijn een aantal medewerkers van Opdrachtgever getraind als bedrijfshulpverleners (BHV) die in geval van nood kunnen optreden. Voorschriften m.b.t. de veiligheid van de medewerkers van Opdrachtnemer in de gebouwen worden voor aanvang van de werkzaamheden verstrekt, zodat deze in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden. Onder meer uit hoofde van veiligheid is Opdrachtnemer

verantwoording verschuldigd aan Opdrachtgever voor alle ingezette medewerkers. Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en begrepen. Bij voorkeur is er minimaal één werknemer vanuit Opdrachtnemer per grote locatie in bezit van een BHV diploma. De werknemers kunnen aansluiten bij het BHV trainingsprogramma van Opdrachtgever. De kosten van de trainingen zijn voor rekening van Opdrachtgever. De gemaakte uren zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

10.8. Overleg en communicatie

10.8.1. Algemeen

Opdrachtnemer toont een professionele en proactieve houding en zorgt voor een optimale communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtnemer garandeert één accountmanager die als aanspreekpunt fungeert voor strategische/tactische zaken en die de operationele discussiepunten oppakt die niet met de locatiemanager opgelost kunnen worden.

De locatiemanager is verantwoordelijk voor de aansturing van de medewerkers en draagt zorg voor een excellente bedrijfsvoering conform de contractuele afspraken. De locatiemanager is het directe aanspreekpunt voor de (assistent) Facility Managers van Opdrachtgever.

10.8.2. Overlegstructuur

Onderstaand wordt de minimale overlegstructuur omschreven:

Soort overleg	Frequentie	Vertegenwoordiger Opdrachtnemer	Vertegenwoordiger Opdrachtgever
Operationeel	Zo vaak als noodzakelijk	Locatiemanager	Facility Manager / Assistent facility manager
Tactisch	4 x per jaar	Accountmanager	Contractmanager
Strategisch	1 x per jaar	Accountmanager Leidinggevende accountmanager	Manager Bedrijfsvoering Directeur

10.9. Kwaliteit, schoonmaak en milieu

10.9.1. Algemeen

Opdrachtnemer handelt bij uitvoering van deze Overeenkomst conform de (Europese) wetten, verordeningen, maatregelen en voorschriften die door de rijksoverheid, de provinciale en/of gemeentelijke overheid dan wel door andere daartoe aangewezen organen zoals Nederlandse normen en praktijkrichtlijnen (Nen-normen) zijn vastgesteld ten aanzien van de werkzaamheden waar dit Aanbestedingsdocument betrekking op heeft.

Er wordt van Opdrachtnemer een professionele houding en aanpak verwacht inzake kwaliteitsbeheersing en bewaking.

10.9.2. Kwaliteitscontrole

10.9.2.1. Kwaliteitsmetingen Opdrachtnemer

De controle van de kwaliteit wordt middels een schriftelijke rapportage vastgelegd en wordt besproken met Opdrachtgever. Opdrachtnemer geeft hierbij de verbeterpunten aan.

10.9.2.2. Externe kwaliteitsmetingen en audits

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor structureel de kwaliteit te laten meten door een extern, onafhankelijk onderzoeksbureau. Deze metingen kunnen o.a. bestaan uit een kwaliteitsaudit, een

bacteriologisch hygiëneonderzoek, een gasttevredenheidsonderzoek en een mystery guest onderzoek.

10.9.3. Schoonmaak

Opdrachtnemer houdt gedurende de dag het restaurant ordelijk en netjes door tafels en stoelen schoon te houden (vrij van kruimels en vlekken) en aan te schuiven. In het restaurant worden de (lunch)gebruikers geacht zelf hun gebruikte materialen op te ruimen door deze weg te gooien. Opdrachtnemer is medeverantwoordelijk voor het aanspreken van de gebruikers.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de schoonmaakwerkzaamheden van alle restauratieve ruimten en is verantwoordelijk voor de dagelijkse en periodieke schoonmaak van:

- Keuken-, opslag- en uitgifteruimtes inclusief apparatuur
- Spoelkeuken(s) inclusief afzuimmeubels en spoelmachine
- Afwas/ serviesgoed, bestek en keukenmaterialen
- De automaten en de omgeving rondom de automaten
- Overige ruimten onder beheer van Opdrachtnemer

In bovengenoemde ruimtes hoeft Opdrachtnemer, conform de Contractcatering CAO, de wanden slechts tot 1,80 meter hoogte schoon te maken. Opdrachtnemer heeft naar Opdrachtgever een signaleringsverantwoordelijkheid, met betrekking tot schoonmaak van ruimten die niet onder de verantwoordelijkheid vallen van Opdrachtnemer en technisch onderhoud van keukenapparatuur. Dit geldt eveneens ten aanzien van dieptereinigingen.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uit laten voeren van een grootkeukenreiniging. Dit geschiedt op iedere locatie ten minste 1 x per jaar door een gecertificeerde partij. De kosten ten aanzien van deze reiniging zijn voor rekening van Opdrachtgever.

10.9.4. Milieu

Opdrachtnemer is zich bewust van de noodzaak van een duurzame samenleving die rekening houdt met toekomstige generaties. Opdrachtnemer dient continue op zoek te zijn naar (praktische) oplossingen om de belasting op milieugebied en CO² uitstoot te minimaliseren. Opdrachtnemer dient zo zorgvuldig mogelijk om te gaan met milieuaspecten en past zoveel mogelijk milieu-, en diervriendelijke materialen en werkmethoden toe.

10.10. Betaalwijze administratie en management informatie

10.10.1. Betaalwijze en omzetregistratie

10.10.1.1. Kassasysteem

Opdrachtnemer levert het kassasysteem (wijze van afrekenen), kosten hiervoor zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Er dient minimaal met PIN en contactloos (NFC) betaald te kunnen worden op alle locaties. Fontys hanteert een cashless beleid.

10.10.1.2. Verkopen op rekening

Indien er sprake is van vergader- en banquetingservice en standaard eventenservice (borrels) worden deze op rekening verstrekt. De Opdrachtgever zorgt voor een efficiënt en gebruiksvriendelijk digitaal proces, waarbij misbruik wordt voorkomen. Het digitaal proces dient voor 28-8-2017 getoetst te zijn bij 5 gebruikers op efficiënt en klantvriendelijk gebruik.

10.10.1.3. Gebruik standaard warme drankenautomaten door medewerkers

Wanneer in de huidige situatie door medewerkers gebruik wordt gemaakt van de standaard automaten wordt als betaalmiddel gebruik gemaakt van een muntensysteem. In de toekomstige situatie is deze betaalwijze niet langer gewenst. In het Ondernemersplan wordt een voorstel opgenomen met een duidelijke omschrijving van een efficiënt en gebruiksvriendelijk alternatief voor het muntensysteem. Medewerkers zijn in bezit van een Desfire kaart, echter is de betaalfunctie onlangs geëlimineerd en kan derhalve niet opgenomen worden in de betaalfunctie.

10.10.1.4. Extra activiteiten en maatwerk

Extra banquetingactiviteiten en maatwerk worden voorafgegaan door een offerte. Verrekening vindt plaats op basis van nacalculatie. De Opdrachtnemer factureert aan Opdrachtgever. Deze draagt zorg voor afrekening met de gebruiker.

10.10.2. Verrekening van kosten

Opdrachtgever sluit een commercieel contract af. Opdrachtnemer draagt een jaarlijkse pachtsom van €200.000 excl. BTW af. De pachtsom zal jaarlijks worden afgedragen aan Opdrachtgever ingaande na het eerste jaar van exploitatie.

Eventuele vergader-, lunch- en banquetingservice (standaard, extra activiteiten en maatwerk) worden apart gefactureerd via de VVP's of volgens offerte.

Er geldt een bonus regeling. Indien Opdrachtnemer de targets uit (zie 5.6.1.) overtreft, behoeft minder pachtsom betaald te worden.

Opdrachtgever stelt tegenover de pachtsom zoals hierboven vermeld de volgende faciliteiten of diensten, voor zover noodzakelijk voor de bedrijfsvoering, ter beschikking aan de Opdrachtnemer:

Faciliteit/dienst	Ter beschikking gesteld door Opdrachtgever
Bedrijfsruimtes	Alle bedrijfsruimten zoals keuken, opslagruimte, restaurant en een kantoorruimte.
Schoonmaak	De volgende schoonmaakwerkzaamheden: wanden boven 1.80 meter in keukenruimte, spoelruimte en uitgifteruimte vloeren, deuren en separatieglass in restaurants vetputten (periodieke reiniging)
Afval	Het afvoeren van afval, mits aangeleverd conform instructie (zie 5.1.3. en 10.4.1.2.).
Kosten gas, water, licht	De kosten voor gas, water, elektra en telefoon voor het uitvoeren van reguliere bedrijfsvoering.
Materialen en middelen	De aanwezige vaste keukenapparatuur, tevens ook de vervangingsinvesteringen en de restaurant inventaris. Losse inventaris is voor rekening van Opdrachtnemer.
Onderhoud	De volgende onderhoudswerkzaamheden: Het noodzakelijke onderhoud en reparaties aan ruimten en installaties. - Verzorgen van alle (technische) onderhoudscontracten op nagelvaste apparatuur. - Reparaties of vervanging die naar aanleiding van ondeskundig gebruik door de Opdrachtnemer zijn aangericht zullen bij Opdrachtnemer in rekening worden gebracht.

10.10.3. Facturering, verzending en betaling

10.10.3.1. Debiteuren

Opdrachtnemer dient per debiteur (interne kostenplaats) de op rekening verstrekte dienstverlening te specificeren en te factureren. Hierbij dient een duidelijke omschrijving van de geleverde dienstverlening en de locatie te worden aangegeven. Opdrachtnemer voegt een kopie van de door Opdrachtgever getekende opdrachtbevestiging toe aan de factuur. Activiteiten die op offerte basis plaatsvinden worden separaat middels C-facturen gefactureerd.

Indien en voor zover er sprake is van jaarlijkse kosten voor Opdrachtgever zal dit door Opdrachtnemer maandelijks gefactureerd worden op basis van een vast bedrag.

10.10.3.2. Facturen

Maandelijkse Fontysbrede facturen zijn als volgt geadresseerd:

Stichting Fontys

Postbus 2

5600 AA Eindhoven

o.v.v. Fontysbrede factuur Eten en drinken

De facturen dienen digitaal verstuurd te worden aan digitalefacturen@fontys.nl

Nadere specificering wordt na gunning afgestemd met Dienst Financiën.

10.10.3.3. Betaling

Opdrachtgever zal de factuur binnen 30 dagen voldoen, tenzij de factuur niet voldoet aan de gestelde eisen en/of de factuur, of een post daarin, wordt bestreden.

10.10.4. Managementrapportage

Voor een transparante samenwerking overlegt Opdrachtnemer periodieke rapportages, waarmee inzicht wordt verkregen in de mate waarin de financiële doelstellingen gerealiseerd worden.

De Opdrachtnemer dient deze locatiegebonden informatie, uiterlijk binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal aan Opdrachtgever te verstrekken. De inhoud van deze managementinformatie wordt door Opdrachtgever gebruikt voor de SSC.

10.10.4.1. Periodieke verslaglegging

Opdrachtnemer verstrekt per maand binnen 3 weken na afloop van de maand een financieel maandverslag gelijktijdig met de facturen (een boekhoudkundig jaar kent 12 maanden). Het verslag sluit volledig aan op de facturen en bevat onderbouwd minimaal de volgende aspecten gespecificeerd per locatie:

- Financieel resultaat per locatie uitgesplitst in exploitatie restaurant, vending en banqueting per maand
- Aantal gasten kassa per locatie (in percentage tot aantal bewoners gebouw) per dag per outlet en per dienstverlening
- Gemiddelde besteding per locatie per dag
- Percentage van inkoopvolume duurzaam assortiment
- Percentage van inkoopvolume gezonde voeding
- HACCP/hygiëne rapporten per kwartaal
- Klachtenevaluatie per kwartaal
- Trendlijn en functioneren van automaten per locatie

Jaarlijks wordt een cumulatie van het hele jaar overlegd.

10.11. Juridische aspecten

10.11.1. Algemeen

Opdrachtnemer handelt bij uitvoering van deze Overeenkomst conform de (Europese) wetten, verordeningen, maatregelen en voorschriften die door de rijksoverheid, de provinciale en/of gemeentelijke overheid dan wel door andere daartoe aangewezen organen zoals Nederlandse normen en praktijkrichtlijnen (Nen-normen) zijn vastgesteld ten aanzien van de werkzaamheden waar dit Aanbestedingsdocument betrekking op heeft.

10.11.2. Verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer

1. Opdrachtnemer ziet erop toe dat de opgedragen werkzaamheden, zoals omschreven in dit Programma van Eisen, ongestoord voortgang vinden conform vigerende wet- en regelgeving en behoorlijk en volledig worden uitgevoerd. Zij draagt er te allen tijde zorg voor dat die voortgang niet wordt onderbroken. Alle verplichtingen en lasten tegenover de medewerkers die ingezet worden door Opdrachtnemer, zijn voor rekening van Opdrachtnemer tenzij anders in de Overeenkomst overeengekomen. Opdrachtnemer heeft in haar hoedanigheid van het voeren van beheer over het restaurant, het exploiteren en beheren van overige Restauratieve voorzieningen en zoals genoemd in dit document, haar aansprakelijkheid en dient hiervoor voldoende verzekerd te zijn.
2. Opdrachtnemer verklaart door ondertekening van deze Overeenkomst te voldoen aan wet- en regelgeving verband houdende met de Wet Aanpak Schijnconstructies en civielrechtelijke ketenaansprakelijkheid. Opdrachtnemer controleert en licht voorafgaand aan uitbesteding van een opdracht aan Derde(n) deze Derde(n)/Contractspartij(en)/Onderaannemer(s) door, overlegt gegevens van deze partij(en) uit het Handelsregister aan Opdrachtgever over en stelt aan die partij(en) van tevoren eisen ten aanzien van de afdracht van sociale (verzekerings-)premies en de naleving door de Derde(n) van bedrijfstak-cao's of ondernemings-cao dan wel algemene regels van arbeidswetgeving, waaronder Wet minimumloon, Arbeidstijdenwet, Arbeidsomstandighedenwet, Wet arbeid en zorg en Burgerlijk Wetboek. Opdrachtnemer verplicht Derde(n)/Contractspartij(en)/Onderaannemer(s) en partijen verder in de keten tot het opnemen van contractuele bepalingen die onderbetaling verbieden en verder tot het meewerken aan controles, audits en loonvalidatie en het opnemen van de mogelijkheid tot ontbinding van de Overeenkomst in geval wet- en regelgeving ter zake geschonden wordt.
3. De Opdrachtnemer legt alle arbeidsvoorwaardelijke afspraken voor de uitvoering van de onderhavige opdracht op een inzichtelijke en toegankelijke wijze vast.
4. De Opdrachtnemer of aannemer verschaft desgevraagd aan bevoegde instanties toegang tot deze arbeidsvoorwaardelijke afspraken en werkt mee aan controles, audits of loonvalidatie.
5. Opdrachtnemer is in het bezit van alle wettelijke verplichte vergunningen voor de uitvoering van de gevraagde dienstverlening.

11. Gunningcriteria

11.1. Prijs

Voeg het ingevulde Prijzenblad als Bijlage 4 bij de Inschrijving toe.

De op het Prijzenblad (zie Bijlage 4) vermelde Vaste verkoopprijzen zijn inclusief BTW worden in de beoordeling van het onderdeel prijs meegenomen conform het gestelde in 6.3.4.

Prijs	Max. score
Prijsstelling banqueting koffie/thee/water	55
Prijsstelling luxe warme drank automaten	50
Prijsstelling standaard warme drank automaten	40
Prijsstelling lunchservice	40
Vergoeding service koffieautomaten in eigendom	15
TOTAAL	200

Optionele prijs soep dient ook op het Prijzenblad ingevuld te worden en wordt niet meegenomen in de beoordeling.

11.2. Kwaliteit

Middels beantwoording van de vragen dient Inschrijver te beschrijven hoe hij de aanbestede opdracht denkt vorm te geven en hoe Inschrijver voor Aanbestedende Dienst een meerwaarde kan realiseren. Hoe concreter (b.v. aan de hand van voorbeelden) en inzichtelijker antwoorden van Inschrijver zijn (SMART!) én hoe meer geboden wordt dan het Programma van Eisen stelt én voor Aanbestedende Dienst van waarde is, hoe hoger het cijfer is dat wordt toegekend. Kortom, Aanbestedende Dienst hecht meer aan concrete toezeggingen waaraan hij Inschrijver ook kan houden dan aan intenties en "mooie verhalen". Tekstdelen die het gevraagde maximum overschrijden worden niet meegenomen in de beoordeling.

De kwalitatieve Gunningcriteria betreffen de volgende onderwerpen. Per onderwerp is aangegeven welke maximale score behaald kan worden. De aspecten waarop per (sub)criterium wordt beoordeeld hebben, voor zover deze restrictief zijn beschreven, eenzelfde zwaarte of weging.

Kwaliteit	Max. score
subcriterium 1 Ondernemersplan	500
subcriterium 2 Risico's en kansen	120
subcriterium 3 Presentatie	180
TOTAAL	800

Teneinde een minimaal kwaliteitsniveau te borgen, worden Inschrijvingen die lager dan een cijfer 6,00 op 10,0 op het subcriterium 1 (cijfer <6 = score <300), 2 (cijfer <6 = score <72) of 3 (cijfer <6 = score <108) als beoordeling krijgen, uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

11.2.1. Subcriterium 1 Ondernemersplan

Inschrijver dient een Ondernemersplan in als case Campus Stappegoor. In het plan wordt uitgewerkt: Restauratieve voorzieningen:

1. Presentatie voorstel twee mogelijke concepten restaurant (max.175)
2. Presentatie voorstel twee mogelijke concepten café (max.100)

Inschrijver dient tevens een Ondernemersplan in voor Fontys algemeen. In het plan wordt uitgewerkt:

1. Voorstel invulling Onderwijsvrije weken (max. 50)
2. Banquetingmap inclusief uitwerking lunchservice (Bijlage 5a) (max.100)
3. Voorstel samenwerking t.b.v. beschikbaarheid banqueting (max. 25)
4. Voorstel betalingssysteem medewerkers standaard en luxe koffieautomaten (max. 50)

Bij de beoordeling van de Ondernemersplannen wordt gekeken naar de mate waarin de antwoorden:

- Relevant zijn in het kader van deze opdracht.
- Haalbaar en realiseerbaar zijn;
- Aansluiten bij de wensen en doelstellingen van Opdrachtgever;
- SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdgebonden) zijn.

Dit subcriterium wordt uitgewerkt per en in volgorde van de bovenstaande onderwerpen op **totaal maximaal 26 pagina's A4, waarvan 6 pagina's Bijlage 5a Lunchservice** (enkelzijdig, exclusief relevante Bijlagen) en toegevoegd als Bijlage 5 aan de Inschrijving.

11.2.2. Subcriterium 2 Risico's en kansen

Top 3 risico's:

Het erkennen en herkennen van risico's is een belangrijk onderdeel van ondernemerschap. De Opdrachtgever heeft in het Programma van Eisen een zo volledig mogelijk beeld geschetst van de doelstellingen van deze samenwerking en van de door Opdrachtgever verlangde dienstverlening.

De Inschrijver dient:

1. de top 3 risico's te benoemen specifiek voortkomend uit de gemaakte keuzes met betrekking tot deze opdracht en
2. tevens te benoemen welke beheersmaatregelen worden genomen om de risico's weg te nemen dan wel te minimaliseren.

Het betreft hier risico's die buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer liggen maar binnen de invloedssfeer van Opdrachtgever. Risico's die binnen de invloedssfeer liggen van de Opdrachtnemer behoren te zijn opgenomen in het Ondernemersplan.

Bij de beoordeling van de risico's wordt gekeken naar de mate waarin de antwoorden:

- Relevant zijn in het kader van deze opdracht;
- SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdgebonden) zijn.

Top 3 kansen:

Het erkennen en herkennen van kansen is een belangrijk onderdeel van ondernemerschap. Opdrachtgever heeft in het Programma van Eisen een zo volledig mogelijk beeld geschetst van de doelstellingen van deze samenwerking en van de door Opdrachtgever verlangde dienstverlening.

De Inschrijver dient:

1. de top 3 kansen te benoemen specifiek voortkomend uit de gemaakte keuzes met betrekking tot deze opdracht en
2. tevens te benoemen hoe deze kansen in de praktijk gebracht kunnen worden. Indien aan deze kansen kosten zijn verbonden dient Inschrijver deze weer te geven bij de beschrijving.

Bij de beoordeling van de kansen wordt gekeken naar de mate waarin de antwoorden:

- Relevant zijn in het kader van deze opdracht;
- Bijdragen aan de doelstellingen;
- SMART (Specifiek; Meetbaar; Acceptabel; Realistisch; Tijdgebonden) zijn.

Dit subcriterium wordt uitgewerkt per en in volgorde van de bovenstaande onderwerpen op **totaal maximaal 4 pagina's A4** (enkelzijdig, exclusief relevante Bijlagen) en toegevoegd als Bijlage 6 aan de Inschrijving.

11.2.3. Subcriterium 3 Presentatie

De Inschrijver wordt verzocht om met maximaal 3 personen een presentatie van 45 minuten te verzorgen. De contactpersoon van Inschrijver die op tactisch niveau verantwoordelijk wordt voor het contract bij Opdrachtgever dient aanwezig te zijn en een gedeelte van de presentatie voor zijn/haar rekening te nemen. De presentatie vindt plaats op 7-4-2017. De presentatie bestaat, naast een introductie, uit 2 onderdelen.

Introductie

De Inschrijver mag een introductie verzorgen van maximaal 5 minuten waarin hij naar eigen inzicht zijn organisatie kan positioneren. Dit onderdeel zal niet worden beoordeeld.

Onderdelen ter beoordeling

De Inschrijver wordt gevraagd tijdens een presentatie van maximaal 20 minuten de navolgende aspecten toe te lichten:

1. Het stimuleren van aankoop van gezonde voeding (maximaal 20 minuten);
2. Opdrachtnemer stelt een gedegen plan van aanpak op met een uitwerking van de wijze waarop de medewerkers worden meegenomen in de transitie naar het versterken van het kwaliteitsniveau van het beoogde concept door een gastgerichte en horecamatige aanpak, waarbij de medewerkers worden gezien als toegevoegde waarde door studenten en werknemers (maximaal 20 minuten).

Bij de beoordeling van de presentatie wordt gekeken naar de mate waarin het antwoord:

- Passend is bij situatie Opdrachtgever;
- SMART (Specifiek; Meetbaar; Acceptabel; Realistisch; Tijdgebonden) is.

LET OP: het is nadrukkelijk **niet** de bedoeling dat dit onderdeel schriftelijk wordt uitgewerkt en bij de Inschrijving wordt gevoegd.

Inschrijver dient de presentatie en de beantwoording van de 2 onderdelen op USB-stick mee te nemen naar de presentatie en te overhandigen.

11.3. Beste PKV Inschrijver

Inschrijver welke de hoogste totaalscore voor alle criteria gezamenlijk heeft behaald, is de Beste PKV Inschrijver. Aan deze Inschrijver wordt de opdracht gegund. Bij gelijke score geeft de score behaald op de het criterium kwaliteit de doorslag. In geval er dan nog sprake is van gelijke score, vindt loting via een notaris plaats.

11.4. Conceptbepaling

Na definitieve gunning stelt de Inschrijver twee cateringconcepten voor per locatie. Dit mogen dezelfde concepten betreffen voor verschillende locaties, zolang er per locatie twee verschillende concepten worden voorgesteld. Per locatie stemt een selectie van pandgebruikers van de desbetreffende locatie voor het meest passende concept.

11.5. Smaaktest

Opdrachtgever hecht er grote waarde aan dat gebruikers tevreden zijn over de smaak en kwaliteit van de standaard en luxe warme dranken. Om deze reden zal er één Smaaktest worden georganiseerd met betrekking tot de warme drankenautomaten voor zowel studenten als medewerkers. De Smaaktest vindt plaats na definitieve gunning en wordt dus niet opgenomen in de Gunningcriteria. Inschrijver dient 3 type koffie te serveren, waaruit het testpanel één type kiest. Kosten zijn voor rekening van Inschrijver en kunnen niet verhaald worden op Fontys. De door de Inschrijver aangeboden consumptieprijs kan niet worden aangepast naar aanleiding van het bepaalde grammage in de Smaaktest.

12. Bijlagen

De met **letters** aangeduide Bijlagen zijn ter kennisname van Inschrijver, en hoeven niet terug te komen in de Inschrijving. De met **cijfers** aangeduide Bijlagen dienen door Inschrijver toegevoegd te worden aan zijn Inschrijving.

Alle Bijlagen zijn toegevoegd als digitaal bestand m.u.v. bijlage 5 en 6 (deze hebben een vrije vorm)

- A. Huisregels en ordemaatregelen
 - B. Visie eten en drinken
 - C. Locatiekenmerken
 - D. Huidige prijslijst
 - E. Omzetcijfers, kassapassanten en gemiddelde besteding schooljaar 2015/2016
 - F. Flowchart fasering nieuwbouw 2017 tot 2023
 - G. Locaties avond geopend
 - H. Jaarplanning Fontys Hogescholen 2017-2018
 - I. Huidige openingstijden
 - J. SSC huidige scores
 - K. SSC format
 - L. Concept Overeenkomst
 - M. Algemene inkoopvoorwaarden
 - N. Huidige locaties warme drankenvoorzieningen
 - O. Inventarisatie nagelvaste apparatuur
 - P. Duurzaamheidskenmerken
 - Q. Duurzame ambities
 - R. FontysFit
 - S. Huidig personeelsbestand
-
- 1. Uniform Europees Aanbestedingsdocument
 - 2. Referenties
 - 3. Conformiteitsverklaring Progamma van Eisen
 - 4. Prijzenblad
 - 5. Uitwerking subcriterium 1 Ondernemersplan (vrije vorm)
 - 5.a Uitwerking subcriterium 1 onderdeel Lunchservice
 - 6. Uitwerking subcriterium 2 Risico's en kansen (vrije vorm)