

ANNEX 4 - PROGRAMMA VAN EISEN

Behorend bij aanbesteding Toeristische Informatievoorziening Middelburg

Instructie

In dit Programma van Eisen zijn de eisen opgenomen met betrekking tot de opdracht. Aan iedere afzonderlijke eis dient inschrijver te voldoen vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst met uitzondering van eis 27. Door invulling en ondertekening van dit Programma van Eisen conformeert inschrijver zich volledig aan alle daarin genoemde eisen, dat wil zeggen aan iedere eis afzonderlijk alsmede aan het Programma van Eisen als geheel. Indien inschrijver desondanks elders in zijn inschrijving een voorbehoud maakt ten aanzien van deze eisen, of daarvan afwijkt, dan leidt dit tot ongeldigheid van de inschrijving en derhalve tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Een inschrijver dient elke "eis" voor akkoord af te vinken door het woordje 'ja' te omcirkelen en/of het woordje 'nee' door te halen. Indien een inschrijver niet iedere eis voor akkoord afvinkt, wordt de inschrijving als ongeldig ter zijde gelegd en wordt de inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

In de laatste kolom vermeldt inschrijver beknopt per eis op welke wijze aan de betreffende eis wordt voldaan. Indien géén toelichting wordt gegeven leidt dit NIET tot ongeldigheid van de inschrijving. Indien een toelichting wordt gegeven waaruit volgt dat op voorhand vaststaat dat tekort zal worden gekomen in de nakoming van de eis in de uitvoeringsfase (contractfase), waardoor sprake is van een zogeheten 'irreële inschrijving', wordt de inschrijving als ongeldig ter zijde gelegd en wordt de inschrijver uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Nummer	Omschrijving eis	Akkoord	Toelichting
1	Gedurende de aangeboden openingstijden dienen te worden uitgevoerd de frontoffice (door ten minste één persoon), bemensing en coördinatie, het verstrekken van informatie en het beantwoorden van informatievragen zowel mondeling, telefonisch als digitaal/schriftelijk. Medewerkers beheersen hiertoe ten minste de Nederlandse, Engelse, Franse en Duitse taal in woord en geschrift.	ja/nee	
2	Inschrijver biedt het personeel jaarlijks een verplichte (opfris)kursus aan ten einde de kennis over Middelburg bij het personeel op peil te brengen/houden.	ja/nee	
3	Op basis van de wensen en behoeftes van de klant vindt doorverwijzing plaats (zoals naar hotels, horeca, attracties, culturele instellingen).	ja/nee	

4	Het toeristisch informatiemateriaal optimaal (goed zichtbaar en vindbaar) presenteren in het toeristisch informatiepunt. Inschrijver stelt de daarin geïnteresseerde ondernemingen om niet in staat om hun (commerciële) folders, flyers, posters, magazines en/of brochures van evenementen, toeristische attracties en culturele instellingen te presenteren in het toeristisch informatiepunt. Dit toeristisch informatiemateriaal wordt vervolgens onder de aandacht gebracht van toeristen/bezoekers/geïnteresseerden en aan hen om niet verstrekt.	ja/nee	
5	Het bevorderen van een zo compleet en voorradig mogelijk aanbod aan gepresenteerd toeristisch informatiemateriaal.	ja/nee	
6	In het toeristisch informatiepunt worden (entree)kaartjes verkocht van evenementen, culturele instellingen en van toeristische attracties. Hierover mag de inschrijver met de desbetreffende instelling(en) prijsafspraken maken over een vergoeding (provisie).	ja/nee	
7	Het, in afstemming met de gemeente, ontwikkelen van toeristische (afscheur)plattegronden; het werven van advertenties voor op de achterkant van de (afscheur)plattegronden, het verzorgen van de opmaak en het laten drukken (75.000 per jaar). Inschrijver stelt de plattegronden beschikbaar aan de gemeente Middelburg. Gemeente Middelburg zorgt vervolgens voor de distributie.	ja/nee	
8	Het publiceren en gepubliceerd houden van actuele, beschrijvende informatie van alle binnen de gemeente Middelburg actieve toeristische voorzieningen, aanbieders en activiteiten op www.uitinmiddelburg.nl *. Doorlopende webredactie van deze website. Minimaal wekelijks up-to-date houden van de website. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het verzamelen van actuele onderwerpen en het op voornoemde website doorvoeren van wijzigingen en actualisatie van het daarop weergegeven aanbod (evenementen, exposities, horeca, winkels, attracties, overnachtingsmogelijkheden etc.).	ja/nee	
9	Over de naleving van eis 8 vindt één keer per twee maanden, op initiatief van inschrijver, terugkoppeling en (strategisch) overleg plaats met de gemeente.	ja/nee	

10	Beheer en uitvoering van het Instagram-account** behorende bij bovengenoemde website en het minimaal één keer per week plaatsen van een nieuwsbericht/foto met zelfgeschreven bijbehorende tekst op dit account. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor het verzamelen van actuele onderwerpen en het plaatsen daarvan.	ja/nee	
11	Over de naleving van eis 10 vindt één keer per twee maanden, op initiatief van inschrijver, terugkoppeling en (strategisch) overleg plaats met de gemeente.	ja/nee	
12	Afvaardigen van een personeelslid op stands op toeristische beurzen. Jaarlijks gaat dat om een viertal, veelal meerdaagse, beurzen in België en een drietal meerdaagse beurzen in Nederland. Jaarlijks wordt in overleg bepaald aan welke beurzen de stad Middelburg deelneemt	ja/nee	
13	Uitvoeren acquisitie en follow-up na beurzen: het nabellen van relaties/contacten opgedaan tijdens de in eis 12 genoemde beurzen.	ja/nee	
14	Het minimaal vier keer per jaar uitbrengen van een digitale nieuwsbrief (op basis van het door de gemeente hiervoor aangeleverde template) voor bezoekers/toeristen over evenementen, attracties, festivals, exposities en dergelijke. Hiervoor maakt de inschrijver op eigen initiatief een planning en stemt de (inhoudelijk) invulling en uitvoering vooraf met de gemeente af.	ja/nee	
15	Het bedenken, samenstellen, aanbieden en boeken van (groeps)arrangementen die geheel of gedeeltelijk worden verzorgd en uitgevoerd door derde partijen en betaald door de toerist die het arrangement aankoopt. Het is de inschrijver toegestaan om met de desbetreffende derde(n) prijsafspraken te maken over een vergoeding (provisie) voor een geboekt arrangement.	ja/nee	
16	Het samenstellen en laten drukken van flyers (jaarlijks 5000) voor de in eis 15 bedoelde arrangementen in afstemming met de gemeente.	ja/nee	

17	Maandelijks digitale (Excellijsten) verantwoording over het aantal bezoekers: online (bezoekersaantallen van www.uitinmiddelburg.nl), offline (totaal aantal toeristische bezoekers aan de frontofficebalie) en het aantal boekingen van arrangementen.	ja/nee	
18	Ten minste één keer per jaar (telefonisch of bedrijfsbezoek) contactmoment met de Middelburgse toeristische partijen/ondernemers.	ja/nee	
19	Het onderhouden en bevorderen van contacten met nationale en internationale touroperators (op het gebied van bussen en riviercruises).	ja/nee	
20	Travel trade benadering ondersteunen: het (mee)organiseren van een jaarlijkse touroperatordag.	ja/nee	
21	Meedenken/-adviseren over de totstandkoming van de toeristische brochure/Middelburg Magazine.	ja/nee	
22	Deelnemen aan relevante overleggen, bijwonen van relevante bijeenkomsten op het gebied van toerisme.	ja/nee	
23	Actieve rol vervullen in het (indien nodig) sturen van bezoekersstromen zowel online als offline in samenspraak met de gemeente.	ja/nee	
24	De aan te schaffen materialen zoals door inschrijver geoffreerd in K4 Herkenbaarheid/zichtbaarheid dienen alle om niet in eigendom van de gemeente Middelburg te worden overgedragen vanaf het moment dat deze voor de uitvoering van de overeenkomst worden aangewend/geplaatst/gebruikt. Inschrijver krijgt de aangeschafte materialen gedurende de looptijd van de overeenkomst in bruikleen.	ja/nee	
25	Op het pand waarin de toeristische informatievoorzienig gehuisvest is, zoals door inschrijver opgegeven in K1 Locatie, rust ofwel geen horecabestemming ofwel niet enkel een horecabestemming.	ja/nee	
26	De ruimte(s) waar de toeristische informatie wordt verstrekt moet bereikbaar zijn zonder een ruimte te betreden die voor horeca wordt gebruikt.	ja/nee	

27	Inschrijver spant zich in om het personeelslid van de zittende dienstverlener voor de Tourist Info Middelburg over te nemen en in te zetten voor ten minste de eerste twee jaar van de duur van de overeenkomst. Inschrijver is gehouden de onderhandelingen over de arbeidsvoorwaarden overeenkomstig de eisen van redelijkheid en billijkheid te voeren. Dit houdt in dat een onderhandelingsresultaat, indien dat mocht worden bereikt, ten minste dient in te houden dat (cumulatief): (i) het personeelslid bruto per uur aanspraak maakt op ten minste 70% van haar huidige bruto uurloon, doch nimmer op minder dan het wettelijk minimumloon, (ii) het personeelslid voor minimaal 10 en maximaal 32 uur per werkweek wordt ingezet c.q. beschikbaar dient te zijn, met uitzondering van verlofperiodes of periodes/werkdagen waarin de toeristische informatievoorziening gesloten is en (iii) ten minste sprake is van een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd van 24 maanden of langer, met een ingangsdatum gelijk aan de ingangsdatum van de overeenkomst die het voorwerp is van deze aanbesteding. Let op: Aan deze eis, dat wil zeggen aan de inspanningsverplichting tot de onderhandelingen zoals omschreven, dient uitvoering te worden gegeven vanaf enig moment tussen het sluiten van de inschrijvingstermijn en de ingangsdatum van de overeenkomst.	ja/nee	
28	In het toeristisch informatiepunt wordt jaarlijks ten minste één stageplaats aangeboden voor ten minste twee maanden.	ja/nee	

* Gedurende de looptijd van het contract kan de naamgeving van de website wijzigen.

** Op dit moment betreft dit een Instagramaccount. Aangezien sociale media volop ontwikkelen, kan/kunnen het/de sociale medium/media gedurende de looptijd van het contract wijzigen.

Boetebeding

Het niet voldoen aan bovengenoemde resultaatsverplichtingen (eisen) resulteert in het toepassen van een boetebeding. De boete bedraagt € 1.000,- per factuurperiode per eis die (op enig moment) in die factuurperiode niet conform het programma van eisen is uitgevoerd. De boete is direct opeisbaar, zonder dat dat opdrachtnemer in gebreke hoeft te worden gesteld. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om te controleren of aan de eisen wordt voldaan (bijvoorbeeld ieder kwartaal).