

# Bijlage 1 Beschrijving Opdracht en Programma van Eisen en Wensen

## 1. Beschrijving van de Opdracht

### 1.1 Aanleiding van de Opdracht

Het huidige contract met onze cateraar loopt van rechtswege af op 31 augustus 2022 en kan niet meer worden verlengd. Er dient een nieuwe Overeenkomst te worden gesloten, omdat de behoefte voor het uitbesteden van de catering blijft bestaan.

### 1.2 Doel van de Opdracht

Aanbestedende Dienst doorloopt een Europese aanbestedingsprocedure met als doel om tot een Overeenkomst te komen met één (1) dienstverlener voor de uitvoering van bedrijfscatering. Deze Overeenkomst zal worden aangegaan voor een looptijd van twee (2) jaar met een optionele eenzijdige verlenging door de Aanbestedende Dienst van twee (2) maal één (1) jaar.

De Opdracht is niet opgedeeld in percelen. De Opdracht betreft homogene dienstverlening die logisch samenhangend is. Door het hebben van één Opdrachtnemer is er één aanspreekpunt voor de bedrijfscatering op alle locaties. Dit zorgt voor efficiëntie in de uitvoering van de Opdracht.

### 1.3 Beschrijving van de Opdracht

De Opdrachtnemer verzorgt de exploitatie van bedrijfsrestaurants (werkcafé's) in de nieuwe Stadswinkel (vanaf Q2/Q3 2023), Stadhuis, SK6 (t/m Q2 2023) en locatie BAT. Binnen SK6 zijn er externe huurders welke gebruik maken van het bedrijfsrestaurant. Deze organisatie betreft de Omgevingsdienst Midden West Brabant (OMWB). Samen met deze organisatie maakt de gemeente Tilburg gebruik van de bedrijfscatering. Op locatie Stadhuis wordt er gebruik gemaakt van een take away concept (gehele dag geopend voor ontbijt, lunch en tussendoortjes), locatie BAT en SK6 maken gebruik van een regulier bedrijfsrestaurant (geopend voor de lunch).

Momenteel wordt voormalig Stadskantoor 2 verbouwd tot de nieuwe Stadswinkel. De verwachting is dat de Stadswinkel in Q2/Q3 2023 in gebruik wordt genomen. Hiermee komen de locaties SK5 en SK6 volledig te vervallen als huisvestingslocatie en wordt het bedrijfsrestaurant na een overgang verplaatst naar de Stadswinkel. De volgende uitgangspunten voor de Stadswinkel staan inmiddels vast:

- in de nieuwe Stadswinkel wordt op de begane grond een bedrijfsrestaurant (werkcafé) gecreëerd, die buiten de vaste of reguliere eetmomenten ook dienst doet als werk- en vergaderplek;
- in de nieuwe Stadswinkel komt een groot vergadercentrum. Deze is direct gesitueerd aan het bedrijfsrestaurant (werkcafé);
- de inrichting van keuken, restaurant, werkcafé en vergaderruimten zijn inmiddels vastgesteld, zie bijlage 8 voor de plattegrond van de begane grond.

De Omgevingsdienst Midden West Brabant (OMWB) blijft wel gehuisvest in Stadskantoor 6 en zal de bedrijfscatering vanaf het vertrek (na de overdracht) van de gemeente naar de Stadswinkel zelf gaan organiseren. Vanaf dat moment valt de catering voor de OMWB buiten de scope van deze Overeenkomst. De locaties BAT en het Stadhuis blijven gehandhaafd.

De bedrijfscatering sluit aan bij de thema's ontmoeten, netwerken en samenwerken en dient zowel efficiënt als gastvriendelijk te zijn. De kernbegrippen die prominent zijn voor deze services, zijn:

- Flexibel & Eigentijds;
- (Samen)werken;
- Gezondheid & Vitaliteit;
- Duurzaam;
- Visie Gastvrij Tilburg.

#### *Flexibel & Eigentijds*

Binnen onze organisatie worden de voorzieningen flexibel en eigentijds ingericht, passend bij activiteit gerelateerd werken.

Door gebruik te maken van de nieuwste communicatietechnologieën (waaronder Smart Building), wordt ingespeeld op snelheid van de services, terwijl tegelijkertijd een gastvriendelijke dienstverlening wordt geleverd. Het college werkt op verschillende tijden en locaties. Hiervoor leent het zich om flexibel diverse maaltijden te kunnen bestellen welke passend zijn bij de wensen van het college van B&W.

#### *(Samen)werken*

Werken is steeds minder plaats- en tijdgebonden en is in sneltreinvaart ontwikkeld onder invloed van Covid-19. De aanwezigheid op kantoor is teruggedrongen naar 50% versus 50% thuis. Dit geldt zowel voor individuele activiteiten als voor activiteiten die samen met collega's worden uitgevoerd. Alle voorzieningen worden ingericht vanuit de gedachte dat er overal (samen)gewerkt moet kunnen worden, zowel op de werkplekken, de informele overlegplekken, in de werkcafés, in de restaurants als in de vergadercentra.

#### *Gezondheid & Vitaliteit*

In juni 2021 is het convenant 'Intentieverklaring gezonder voedingsaanbod in gemeentehuizen' getekend door de gemeente Tilburg. Een gezonde levensstijl wordt steeds belangrijker. Dit moet gefaciliteerd worden, ook op de werkplek. In toenemende mate ontstaat de behoefte aan ontstressen, relaxen, ontgiften, ontspannen en ontmoeten. De invulling van de services wordt mede bepaald door een vrije keuze in producten waarin gezonde items de overhand hebben, maar er ook bewust voor "ongezonde" producten gekozen moet kunnen worden. Hierbij vragen we ook aandacht voor aanbod in producten die passen bij en een creatief en gevarieerd aanbod met diverse dieetkeuzes en/of allergieën, zoals vega, vegan, halal, glutenvrije of lactosevrije producten.

#### *Duurzaam*

Er is een toenemende vraag naar eerlijke en pure ingrediënten, met respect voor de herkomst, de bijproducten en het afval dat hiermee geproduceerd wordt. Duurzaamheid, maatschappelijk verantwoord werken en consumeren zijn belangrijk. Bij het inkopen van de producten wordt aandacht gegeven aan deze ontwikkelingen en aan MKB partijen uit de omgeving. Hoge kwaliteit, samenwerking met lokale partners, uitstraling en ambachtelijkheid bepalen voor een groot deel het aanbod in het assortiment Eten & Drinken. Fairtrade, lokale, plantaardige en biologische producten zijn een essentieel onderdeel van het aanbod. Het Tilburgse karakter dient hierin naar voren te komen door samenwerkingen aan te gaan met lokale leveranciers, de uitstraling van zowel de kleding als de presentatie middelen.

#### *Visie Gastvrij Tilburg*

Gastvrijheid heeft in de afgelopen jaren een enorme ontwikkeling doorgemaakt. Dit geeft meer inzicht in de operationele vereisten, de sfeer, de ontvangst. We zijn ons er vooral meer bewust van geworden dat een organisatie een strategisch belang heeft om de gasten een prettige beleving te bieden en dat het daarvoor een must is de medewerker in zijn kracht te krijgen. Niet door instructies, maar door hen eigen regie en regelruimte te geven.

Organisaties worden succesvol wanneer de gast centraal staat en organisaties de mens centraal stellen. Als we over een aantal jaar terugkijken op deze trends en ontwikkelingen, is de kans groot dat de voorbeelden gemeengoed zijn geworden. Dat integraliteit overal is en niet meer opvalt. Sterker nog, het valt dan op als het er niet is. Ook dat is een kenmerk van hospitality; eenmaal aanwezig, zul je altijd moeten blijven verbeteren.

Gastvrijheid binnen de gemeente Tilburg wordt uitgedragen door middel van vier kernwoorden: Samen, Herkenbaar, Beleving en Persoonlijk. Het gastvrijheidsconcept maakt deel uit van een groter geheel en sluit aan op de kernwaarden van de gemeente en de dienstverleningswaarden. Het moet er niet alleen op aansluiten, maar er onderdeel van uit gaan maken. Zie bijlage 9 voor de Piramide Gastvrij Tilburg.

#### 1.4 Omvang en scope van de Opdracht

Onder de scope van deze Opdracht valt:

- Exploitatie van bedrijfsrestaurants en werkcafé's in de nieuwe Stadswinkel (vanaf Q3 2023), Stadhuis, SK6 (t/m Q2 2023) en locatie BAT;

Locaties	Openingstijden werkcafé en bedrijfsrestaurant	Pandbewoners	Lunchgebruikers	Type restaurant
<u>Stadhuis</u> <u>Stadhuisplein</u> <u>130</u> <u>5038 TC Tilburg</u>  <u>(inclusief Paleis- Raadhuis)</u>	08:00-16:00	900	120	Werkcafé (take away)
<u>Stadskantoor 6</u> <u>Spoorlaan 181</u> <u>5038 CB Tilburg</u>  <u>(inclusief</u> <u>externe</u> <u>pandbewoners</u> <u>OMWB en</u> <u>Stadskantoor 5)</u>	11:45-13:15	2.000	100	Bedrijfsrestaurant
<u>BAT</u> <u>Ceramstraat 6</u> <u>5013 BB Tilburg</u>	11:30-13:00	140	55	Bedrijfsrestaurant
<u>Paleis –</u> <u>Raadhuis</u> <u>Willemsplein 1-</u> <u>1A</u> <u>5038 XV Tilburg</u>	Maakt gebruik van Stadhuis	n.v.t	n.v.t	n.v.t
<u>Stadskantoor 5</u> <u>Spoorlaan 448</u> <u>5038 CH Tilburg</u>	Maakt gebruik van SK6	n.v.t	n.v.t	n.v.t

- Er zijn nog een tiental locaties van Opdrachtgever waar ambtenaren werken, maar waar geen

reguliere dienstverlening van de Opdrachtnemer plaatsvindt. Het is wel de wens om gezamenlijk een banquetingmap op te stellen en het aanbod hieruit te kunnen bezorgen.

- Vergaderservice (vergaderkoffie- en lunchservice);
- Bestuurservice, cateringservices voor het college van B&W;
- Reguliere banqueting activiteiten voor interne evenementen zoals recepties en borrels. Bijlage 10 geeft een overzicht van de gebruikscijfers van de vergaderlunches, interne evenementen (september 2021 t/m maart 2022) en koffie- en theeservice over de jaren, 2019, 2020 en 2021. De cijfers zijn niet gebaseerd op de toekomstige situatie. Aan de genoemde aantallen kunnen geen rechten worden ontleend;
- Verzorging van evenementen in het kader van bestuurlijke representatie op basis van een voordat evenement specifieke offerte\*;
- Vending automaten;
- Regiefunctie over alle activiteiten die samenhangen met catering en drankvoorziening. Dit omvat de dagelijkse verzorging door medewerkers van de Schoonmaak Coöperatie van warme drankenautomaten, inzet van de servicemedewerker, vergaderkoffieservice en verzorging van afwaswerkzaamheden;
- Bestellen van avondmaaltijden onder regie van Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever bij lokale horeca in Tilburg;
- Het onderhouden, schoonmaken en aanvullen van de Schaerer Coffee Soul automaten in de werkcafés (4 automaten) van de Stadswinkel, het Stadhuis (2 automaten) en op de bestuursvleugel (1 automaat). Dit zijn de koffieautomaten met verse melk en worden aangevuld en onderhouden door de Opdrachtnemer.
- Instrueren van externe cateraars voor het gebruik van de grootkeuken in het Stadhuis, SK6 en de Stadswinkel zoals de horeca concessie Overeenkomst tijdens de kermis.

\* Voor de in dit Programma van Eisen opgenomen dienstverlening geldt voor Opdrachtnemer een exclusiviteitsrecht op de verzorging van de restaurants, vergaderservices, dagelijkse omschreven vaste verzorging van de bestuurservice en standaard interne banqueting-arrangementen (banqueting map). Voor maatwerkactiviteiten met uitzondering van hierboven genoemde evenementen met afwijkende vraagstelling geldt dat Opdrachtnemer als preferente leverancier offerterecht heeft. In geval van zeer specifieke wensen van Opdrachtgever heeft Opdrachtgever te allen tijde het recht om andere vormen van catering en overige cateringactiviteiten aan derden uit te besteden. In voorkomende gevallen worden de beschikbare voorzieningen binnen de panden van Opdrachtgever ter beschikking gesteld aan deze derde partij. Afspraken ten aanzien van gebruik, verantwoordelijkheden, schoonmaak, et cetera worden per situatie afgestemd.

#### **Buiten de scope van deze Opdracht valt:**

- Horeca outlets van het Sportbedrijf.  
Als afdeling van de gemeente Tilburg heeft het Sportbedrijf een kantoorlocatie (Sportpunt) en diverse sportlocaties zoals zwembaden, sporthallen, de schaatsbaan en het ijs sportcentrum. Deze locaties kunnen een beroep doen op de bedrijfscateraar voor leveringen uit een gezamenlijk op te stellen banquetingmap. Een zestal van deze locaties hebben een horeca outlet. Hier wordt het merendeel momenteel verzorgd door medewerkers van het Sportbedrijf. Deze horeca is m.n. bedoeld voor de gasten van de sportlocaties. Deze horeca valt daarmee buiten de scope van deze Overeenkomst;
- De warme drankvoorziening valt buiten de scope van dit contract, behalve de Schaerer Coffee Soul automaten in de werkcafés (4 automaten) van de Stadswinkel, het Stadhuis (2 automaten) en op de bestuursvleugel (1 automaat). Dit zijn de koffieautomaten met verse melk en worden aangevuld en onderhouden door de Opdrachtnemer.
- De Schoonmaak Coöperatie verzorgt de werkzaamheden in/voor de speelkeukens. Dit zijn de volgende handelingen:
  - klaarzetten en afruimen van servies bij vergaderlunches;
  - klaarzetten en ophalen servies in het bedrijfsrestaurant uit de daarvoor bestemde karren;

- afwassen van door de Opdrachtnemer gebruikte keukenmaterialen;
- afwassen van het gebruikte servies;
- verzorging afwasmachines en de daarbij behorende ruimte in de diverse locaties;
- bestellen van benodigdheden voor de werkzaamheden in de spoelkeuken;
- verwijderen en sorteren van afval in de spoelkeuken;
- wassen van de gebruikte thee- en handdoeken.

## 2. Programma van Eisen

### 2.1 Algemeen

In het Programma van Eisen staan eisen die Opdrachtgever stelt aan Inschrijver (geschiktheidseisen) en eisen die worden gesteld aan de uitvoering van de Opdracht (uitvoeringseisen). Inschrijver dient akkoord te gaan met en te voldoen aan het Programma van Eisen. Het niet akkoord gaan met de inhoud van het Programma van Eisen betekent uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

Door het indienen van een volledige Inschrijving inclusief rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) geeft Inschrijver aan akkoord te zijn met en te voldoen aan de Beschrijving van de Opdracht en het Programma van Eisen, dus zowel geschiktheidseisen als uitvoeringseisen, het Programma van Wensen, de Algemene Inkoopvoorwaarden en de (concept)Overeenkomst. Offertes van Inschrijvers, die het UEA niet of slechts gedeeltelijk hebben ingevuld of waarvan het ingevulde UEA ontbreekt bij de Inschrijving, komen niet voor gunning in aanmerking.

Van alle antwoorden van de Inschrijver in het UEA kan na voorlopige gunning (tenzij nadrukkelijk reeds bij inschrijving verzocht) door de Aanbestedende Dienst om bewijsstukken gevraagd worden. Inschrijver dient daar per omgaande zijn medewerking aan te leveren. Van enkele geschiktheidseisen dient reeds bij inschrijving aangetoond te worden dat Inschrijver voldoet. In dat geval staat dit uitdrukkelijk bij de eis vermeld.

#### 2.1.1 Gedragsverklaring aanbesteden

Voor Aanbestedende Dienst is het van belang dat haar leveranciers van onbesproken gedrag zijn. Daarom vraagt Aanbestedende Dienst in haar aanbestedingen aan voorlopig gegunde Inschrijver de Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) waarmee Inschrijver kan aantonen niet aan uitsluitingsgronden te voldoen.

Voor het moment van Inschrijving volstaat het indienen van het volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA als verklaring dat op dat moment deze uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn op Inschrijver.

Deze Gedragsverklaring Aanbesteden dient door Inschrijver te worden aangevraagd bij het Ministerie van Justitie en Veiligheid. *Let op! Het aanvragen van de Gedragsverklaring Aanbesteden kan acht (8) weken in beslag nemen, het is de verantwoordelijkheid van de Inschrijver om deze procedure tijdig in werking te zetten!*

Bij voorlopige gunning wordt de voorlopig gegunde partij verzocht om binnen 5 kalenderdagen na verzending van de voorlopige gunningsbeslissing, op kosten van de Inschrijver, de bewijsstukken ter weerlegging van de uitsluitingsgronden te overleggen. Als bewijsstuk wordt hiertoe aanvaard:

- 1 Een Gedragsverklaring Aanbesteden welke op het tijdstip van indienen van de Inschrijving niet ouder is dan twee (2) jaar;
- 2 In het geval dat voorlopig gegunde Inschrijver binnen de gestelde termijn het aangevraagde GVA niet kan overleggen omdat dit nog niet officieel door het Ministerie van Justitie en Veiligheid is afgegeven, dient voorlopige gegunde Inschrijver het bewijs van aanvraag te overleggen. Hieruit dient te blijken dat de GVA reeds vóór Inschrijving is aangevraagd.

NB: het niet kunnen overleggen van de GVA waaruit geen bezwaren blijken, geldt als opschortende voorwaarde voor de definitieve gunning en de totstandkoming van de Overeenkomst.

### 2.2 Geschiktheidseisen

Als Aanbestedende Dienst stelt Opdrachtgever geschiktheidseisen: eisen ten aanzien van Inschrijvers op de

aanbesteding. Deze geschiktheidseisen dienen niet te worden verward met de uitvoeringseisen, die toezien op de gestelde eisen ten aanzien van de uitvoering van de Opdracht.

### 2.2.1 Inschrijving Handelsregister

Inschrijver dient ingeschreven te zijn in het handelsregister in het land van herkomst (voor Nederland: de Kamer van Koophandel). Uit deze inschrijving dient de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar(s) namens de Inschrijver te blijken. De gegevens, zoals vermeld op het UEA-onderdeel IIA "gegevens over de ondernemer" en bij deel VI "Slotopmerkingen", dienen overeen te stemmen met de inschrijving in het Handelsregister.

Reeds bij Inschrijving dient Inschrijver, op kosten van de Inschrijver, het (de) bewijsstuk(ken) van de inschrijving in het Handelsregister van de onderneming van Inschrijver en de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar(s) te overleggen. Als bewijsstuk(ken) wordt (worden) hiertoe aanvaard:

- Een recent (niet ouder dan zes (6) maanden) Uittreksel uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel met daarop minimaal de volledige naam, het registratienummer van de Inschrijver en de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de ondertekenaar.  
NB: Het kan hierbij gaan om Uittreksels uit het Handelsregister van meerdere entiteiten om de bevoegdheid van de ondertekenaar aan te tonen; of
- Een volmacht, ondertekend door de volmachtgever(s), waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de gevolmachtigde blijkt. Deze volmacht dient dan vergezeld te gaan van een recent, op moment van sluiting inschrijftermijn niet ouder dan zes (6) maanden, Uittreksel uit het Handelsregister van het land van herkomst waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid van de volmachtgever(s) blijkt.  
NB: Het kan hierbij gaan om Uittreksels uit het Handelsregister van meerdere entiteiten om de bevoegdheid van de ondertekenaar aan te tonen.

### 2.2.2 Financiële en economische draagkracht – Continuïteit

Voor de uitvoering van de Opdracht is voor Aanbestedende Dienst continuïteit van de onderneming van Inschrijver van belang.

Deze continuïteit dient te blijken uit een goedkeurende accountantsverklaring(en) van een onafhankelijk accountant. In deze verklaring(en) mag geen zogenaamde 'continuïteitsparagraaf' voorkomen of een voorbehoud worden gemaakt of zorg worden geuit met betrekking tot de continuïteit van bedrijfsvoering.

Op moment van inschrijven volstaat het indienen van het volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA als verklaring dat op dat moment aan deze geschiktheidseis wordt voldaan.

NB: dit betekent dat Inschrijver op moment van inschrijven al daadwerkelijk dient te beschikken over het bewijsstuk.

Bij voorlopige gunning wordt de voorlopig gegunde partij verzocht om binnen 5 kalenderdagen na de gunningsbeslissing, op kosten van de Inschrijver de bewijsstukken van deze Geschiktheidseis te overleggen. Als bewijs hiertoe wordt aanvaard:

- Indien Inschrijver in het land van vestiging de verplichting heeft tot controle van de jaarrekening door een accountant:  
Een kopie van de goedkeurende controleverklaring, door een onafhankelijk accountant afgegeven bij de meest recente jaarrekening van de onderneming van Inschrijver, welke geen zogenaamde 'continuïteitsparagraaf' bevat: een paragraaf waarin de accountant een voorbehoud maakt of zorg uit

met betrekking tot de continuïteit van bedrijfsvoering;

- Indien Inschrijver in het land van vestiging is vrijgesteld van de verplichting tot controle van de jaarrekening door een accountant:  
Een kopie van de goedkeurende samenstellingsverklaringen en/of beoordelingsverklaringen, door een onafhankelijk accountant afgegeven bij de afgelopen drie (3) vastgestelde boekjaren. Hierin mag geen voorbehoud worden gemaakt of zorg worden geuit met betrekking tot de continuïteit van bedrijfsvoering. De samenstellingsverklaringen en/of beoordelingsverklaringen dienen te zijn opgesteld volgens de in het land van vestiging aanvaarde grondslagen voor financiële verslaglegging en dienen te voldoen aan de aldaar geldende wettelijke bepalingen die worden gesteld.

### *2.2.3 Financiële en economische draagkracht – Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering*

De Inschrijver dient met zijn organisatie adequaat verzekerd te zijn tegen zaak- en persoonsschade. Hiervoor dient Inschrijver te beschikken over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met een minimumdekking van €1.250.000,- per gebeurtenis en €2.500.000,- op jaarbasis.

Voor het moment van Inschrijving volstaat het indienen van het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA als afdoende verklaring dat aan deze geschiktheidseis wordt voldaan.

Bij voorlopige gunning wordt de voorlopig gegunde partij verzocht om binnen 5 kalenderdagen na de Gunningsbeslissing, op kosten van de Inschrijver de bewijsstukken van deze Geschiktheidseis te overleggen. Als bewijsstuk wordt hiertoe aanvaard:

- Een (kopie van een) geldige polis of een verklaring van de verzekeraar waaruit minimaal de maximale dekking per gebeurtenis/aanspraak blijkt evenals de geldigheidsduur van de verzekering.

De Inschrijver aan wie de Opdracht is gegund, verplicht zich contractueel om de verzekering, die voldoet aan de vereisten, onder dezelfde voorwaarden en met minimaal de verzekerde bedragen te handhaven, gedurende de gehele contractperiode.

### *2.2.4 Financiële en economische draagkracht – Beroepsaansprakelijkheidsverzekering*

De Inschrijver dient met zijn organisatie adequaat verzekerd te zijn voor aansprakelijkheid op gebied van vermogensschade door toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Opdracht. Hiervoor dient Inschrijver te beschikken over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering met een minimumdekking van €1.250.000,- per gebeurtenis en €2.500.000,- op jaarbasis.

Voor het moment van Inschrijving volstaat het indienen van het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA als afdoende verklaring dat aan deze geschiktheidseis wordt voldaan.

Bij voorlopige gunning wordt de voorlopig gegunde partij verzocht om binnen 5 kalenderdagen na de Gunningsbeslissing, op kosten van de Inschrijver de bewijsstukken van deze Geschiktheidseis te overleggen. Als bewijsstuk wordt hiertoe aanvaard:

- Een (kopie van een) geldige polis of een verklaring van de verzekeraar waaruit minimaal de maximale dekking per gebeurtenis/aanspraak blijkt evenals de geldigheidsduur van de verzekering.

De Inschrijver aan wie de Opdracht is gegund, verplicht zich contractueel om de verzekering, die voldoet aan de vereisten, onder dezelfde voorwaarden en met minimaal de verzekerde bedragen te handhaven, gedurende de gehele contractperiode

### *2.2.5 Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid (1) – Referentieopdrachten*

Inschrijver dient te beschikken over aantoonbare kennis en ervaring op het gebied van catering. Aanbestedende Dienst heeft voor het toetsen hiervan vijf (5) kerncompetenties vastgesteld die overeenkomen met de gewenste ervaring op essentiële punten van de Opdracht. Het betreft de volgende kerncompetenties:

1. Ervaring met het faciliteren van cateringactiviteiten en banquetingactiviteiten vanuit meerdere catering locaties bij één Opdrachtgever.
2. Ervaring met het faciliteren van catering voor directie en/of bestuur.
3. Ervaring met het implementeren van een cateringconcept gericht op een werkcafé en take away.
4. Ervaring met het faciliteren van een of meerdere cateringlocaties voor meer dan 135 lunchgebruikers per dag.
5. Ervaring met het faciliteren van evenementencatering voor minimaal 50 externe bezoekers.

De Inschrijver dient zijn ervaring te onderbouwen door het geven van maximaal (vijf) 5 referentie Opdracht(en) voor de bovengenoemde kerncompetenties die in de afgelopen drie (3) jaar is/zijn uitgevoerd, teruggerekend vanaf de datum van sluiting Inschrijving. Eén referentie kan betrekking hebben op meerdere kerncompetenties. Indien verschillende uitgevraagde kerncompetenties blijken uit één referentie, kan dezelfde referentieopdracht worden gebruikt om deze meerdere kerncompetenties aan te tonen.

Op moment van inschrijven volstaat het indienen van het volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA als verklaring dat op dat moment aan deze geschiktheidseis wordt voldaan.

Bij voorlopige gunning wordt de voorlopig gegunde partij verzocht om binnen 5 kalenderdagen na verzending van de voorlopige gunningsbeslissing, de volledig ingevulde referentieverklaring te overleggen. Gebruik hiervoor bijlage 6 bij het Aanbestedingsdocument.

NB: Expliciet voor het/de bewijsstuk(ken) voor de kerncompetentie(s) geldt dat deze ook na voorlopige gunning nog mag worden afgegeven/ondertekend door een bevoegde en/of relevante functionaris van de organisatie waarvoor de referentieopdracht is uitgevoerd.

Omdat het toetsmoment het moment van inschrijven is, dient Inschrijver de kerncompetentie op dat moment al te hebben opgedaan: de referentieopdracht dient dus te zijn voltooid of nog lopend te zijn. Indien de referentieopdracht nog lopend is kan enkel het reeds afgeronde deel ter bewijs worden overlegd.

Aanbestedende Dienst neemt mogelijk contact op met de contactpers(o)on(en) van de referentie(s) ter verificatie van de gegevens.

### *2.2.6 Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid (2) – Kwaliteitsborging FSSC 22000 certificaat of gelijkwaardig*

Inschrijver dient gekwalificeerd te zijn conform de FSSC 22000, of een gelijkwaardig voedselveiligheidssysteem (bijvoorbeeld ISO-22000 meest recente versie van Opdrachtnemer).

Voor moment van inschrijving volstaat het indienen van het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA als afdoende verklaring dat aan deze geschiktheidseis wordt voldaan.

Bij voorlopige gunning wordt de voorlopig gegunde partij verzocht om binnen 5 kalenderdagen na verzending van de voorlopige gunningsbeslissing, op kosten van de Inschrijver, de bewijsstukken van deze Geschiktheidseis

te overleggen. Als bewijsstuk wordt hiertoe aanvaard:

- Een kopie van de FSSC 22000 certificering; of
- Een certificaat van een gelijkwaardig alternatief, inclusief beschrijving om de gelijkwaardigheid aan te tonen.

De Inschrijver aan wie de Opdracht is gegund, verplicht zich contractueel om de wijze van kwaliteitszorg- en borging die voldoet aan de vereisten, gedurende de gehele contractperiode te handhaven op minimaal het niveau als waarmee is ingeschreven.

#### *2.2.7 Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid (3) – Kwaliteitsmanagementsysteem ISO 9001 of gelijkwaardig*

Inschrijver dient gekwalificeerd te zijn conform ISO 9001, of een gelijkwaardig kwaliteitsmanagementsysteem.

Voor moment van inschrijving volstaat het indienen van het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA als afdoende verklaring dat aan deze geschiktheidseis wordt voldaan.

Bij voorlopige gunning wordt de voorlopig gegunde partij verzocht om binnen 5 kalenderdagen na verzending van de voorlopige gunningsbeslissing, op kosten van de Inschrijver, de bewijsstukken van deze Geschiktheidseis te overleggen. Als bewijsstuk wordt hiertoe aanvaard:

- Een kopie van de ISO 9001 certificering; of
- Een certificaat van een gelijkwaardig alternatief, inclusief beschrijving om de gelijkwaardigheid aan te tonen.

De Inschrijver aan wie de Opdracht is gegund, verplicht zich contractueel om het kwaliteitsmanagementsysteem dat voldoet aan de vereisten, gedurende de gehele contractperiode te handhaven op minimaal het niveau als waarmee is ingeschreven.

#### *2.2.8 Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid (4) – Milieumanagementsysteem ISO 14001 of gelijkwaardig*

Inschrijver dient gekwalificeerd te zijn conform ISO 14001, of een gelijkwaardig milieumanagementsysteem.

Voor moment van inschrijving volstaat het indienen van het volledig ingevulde en rechtsgeldig ondertekende UEA als afdoende verklaring dat aan deze geschiktheidseis wordt voldaan.

Bij voorlopige gunning wordt de voorlopig gegunde partij verzocht om binnen 5 kalenderdagen na verzending van de voorlopige gunningsbeslissing, op kosten van de Inschrijver, de bewijsstukken van deze Geschiktheidseis te overleggen. Als bewijsstuk wordt hiertoe aanvaard:

- Een kopie van de ISO 14001 certificering; of
- Een certificaat van een gelijkwaardig alternatief, inclusief beschrijving om de gelijkwaardigheid aan te tonen.

De Inschrijver aan wie de Opdracht is gegund, verplicht zich contractueel om het milieumanagementsysteem dat voldoet aan de vereisten, gedurende de gehele contractperiode te handhaven op minimaal het niveau als waarmee is ingeschreven.

#### *2.2.9 Nederlandse taal*

Inschrijver dient te garanderen dat gedurende de uitvoering van de Opdracht, door alle Medewerkers en ingezette Derde(n) welke zorgdragen voor de uitvoering van de Opdracht, de Nederlandse taal in woord en geschrift (minimaal Nederlands F2 niveau) wordt gebruikt in de contacten met de Aanbestedende Dienst.

Tevens dient Inschrijver er bij de uitvoering van de Opdracht zorg voor te dragen dat alle gebruikte/te hanteren documenten in de Nederlandse taal zijn opgesteld.

Door het indienen van een volledig ingevuld en rechtsgeldig ondertekend UEA verklaart Inschrijver dat aan deze geschiktheidseis wordt voldaan.

### **2.3 Uitvoeringseisen**

Hieronder wordt aangegeven welke eisen door Opdrachtgever worden gesteld aan de uitvoering van de Opdracht door Opdrachtnemer. Deze eisen borgen het minimale kwaliteitsniveau van de Opdracht en zijn derhalve voor iedere Inschrijver gelijk. Het niet voldoen aan één van de eisen leidt automatisch tot uitsluiting van Inschrijver van deze aanbestedingsprocedure. Door het indienen van een Inschrijving geeft Inschrijver aan akkoord te zijn met het Programma van Eisen.

#### **1. Algemene uitgangspunten dienstverlening**

- 1.1 Opdrachtnemer maakt gebruik van communicatie uitingen (omschrijving assortiment, prijs, codering etc.) voor gebruikers van de voorzieningen, welke vooraf worden geaccordeerd door Opdrachtgever.
- 1.2 Signing en aankleding worden afgestemd op het interieurontwerp, sfeer en ambiance van de cateringvoorzieningen. Te bepalen in overleg met Opdrachtnemer door Opdrachtgever.
- 1.3 Gebruik van het logo van Opdrachtnemer is in beperkte mate, na afstemming met Opdrachtgever, toegestaan.
- 1.4 Aan te brengen decoraties en reclame-uitingen moeten in overeenstemming zijn met (brand)veiligheidsvoorschriften Horeca.
- 1.5 Opdrachtnemer hanteert een codering waarmee wordt aangegeven in welke mate voor een product het predicaat 'gezond', 'biologisch', fairtrade, 'vegetarisch', 'vegan', 'halal' et cetera geldt, van welk dier het product eventueel afkomstig is, de nutriscore en welke voedselallergenen er in het product zijn verwerkt.
- 1.6 Voor soepen en samengestelde (rauwkost)salades geldt dat die van zichtbare ingrediëntinformatie voorzien moeten zijn.
- 1.7 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig (1 week voorafgaand) opstellen, publiceren, up-to-date houden en aanbieden van een variabel week- en/of dagmenu en special. Opdrachtnemer publiceert op de Intranetpagina's van Opdrachtgever. Het publiceren van week-/dagmenu's en special vindt plaats in overleg met en door Opdrachtgever.
- 1.8 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de door hem verkochte producten en de bereidingswijze ervan. Hierbij is het uitgangspunt dat Opdrachtgever waarde hecht aan een aantrekkelijke presentatie, vers uitstraling en zichtbereiding. Opdrachtnemer dient te allen tijde diversiteit (vlees/vis/vegan) van producten aan te bieden, in overeenstemming met de vraag van de gebruikers welke wordt opgehaald middels een enquête (uitgevoerd door Opdrachtnemer) en de account-overleggen.
- 1.9 Er dient in de restaurants gebruik te worden gemaakt van porseleinen serviesgoed, roestvrijstalen bestek, glaswerk, dienbladen en dergelijke. Voor het uitserveren en nuttigen van de etenswaren wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van servies. Dit wordt voor alle panden beschikbaar gesteld door Opdrachtgever.

- 1.10 Opdrachtnemer voorziet in zout, peper, tandenstokers en servetjes die om niet worden verstrekt.
- 1.11 Dienstverlening dient op werkdagen (uitgaande van 250 werkdagen per jaar) geleverd te worden. Werkdagen zijn de dagen van maandag t/m vrijdag met uitzondering van Nieuwjaarsdag, Koningsdag, 2e Paasdag, Hemelvaartsdag, 2e Pinksterdag, 1e en 2e Kerstdag. Jaarlijks worden er gemeentelijke sluitingsdagen vastgesteld. Opdrachtgever zal per locatie aangeven of op deze dagen dienstverlening nodig is.
- Voor locatie BAT kunnen afwijkende openingsdagen en- tijden gelden, zie hiervoor paragraaf 5.1.
- 1.12 Opdrachtnemer en Opdrachtgever kunnen voor rustige periodes (tijdens bijvoorbeeld het zomerreces) een verzoek doen om de openingstijden en/of het assortiment in te beperken.
- 1.13 Voor alle in het Programma van Eisen genoemde zaken en de te leveren dienstverlening wordt gesteld dat Opdrachtnemer voldoet aan alle Nederlandse wet- en regelgeving die van toepassing is op deze Opdracht. Denk hierbij onder andere aan eisen en richtlijnen conform de Europese richtlijn HACCP en de allergenenwet.
- 1.14 In het restaurant dient afgerekend te worden middels PIN en/of NFC. Het afrekenen met contant geld is niet toegestaan.

## **2. Duurzaamheid en SROI**

- 2.1 Minimaal 60% van het assortiment, uitgedrukt in een percentage van het inkoopvolume van dat jaar, dient aantoonbaar te bestaan uit biologische producten en/of producten met één of meerdere duurzaamheidskeurmerken. Met het assortiment wordt bedoeld op het gehele portfolio aan te consumeren producten dat is ingekocht ten behoeve van de Opdracht. 'Hardware' (borden, bestek, et cetera) valt daar dus niet onder. In gesprek werken wij toe naar een verhoging van dit percentage.

Onder biologische producten worden verstaan: producten die zijn vervaardigd volgens productiemethoden die in overeenstemming zijn met de in EU-verordening nr. 834/2007 vastgestelde voorschriften, in alle stadia van de productie, bereiding en distributie. Overige duurzaamheidskenmerken zijn onder andere:

- Het product wordt geproduceerd volgens een productieprotocol of productieplan, waarin bovenwettelijke normen zijn opgenomen voor beperking van het gebruik van chemische-synthetische gewasbeschermingsmiddelen;
- Dieren hebben vrije uitloop en/of kunnen scharrelen;
- Vissen zijn op duurzame wijze gevangen of gekweekt;
- Producten zijn geteeld in kassen met minimaal energieverbruik, hierbij wordt gebruik gemaakt van herkenbare en definieerbare methoden voor besparing van energie en/of opwekking van duurzame energie;
- Ingrediënten van producten hebben een zo kort mogelijke transportroute afgelegd voorafgaand aan de totstandkoming van het product;
- Samengestelde producten met een of meerdere ingrediënten van biologische landbouw of in omschakeling naar biologische landbouw;
- Inkoop van lokale (Tilburgse) producten inclusief de gehele keten;
- GFT afval circulair inzetten, denk aan koffiedrap en sinaasappelschillen.

Producten met de EKO-, Demeter-, BIONaturland-, Soil Associationkeurmerken, Graskeurmerk, Vrije-

uitloop/CPE keurmerk, Erkend streekproduct, Milieukeur, Marine Stewardship Council (MSC), groene of gele kleur op WNF-viswijzer, Fairtrade keurmerk en UTZ keurmerk voldoen in elk geval aan deze criteria.

Indien het noodzakelijk is om producten te verstrekken in mono verpakkingen en/of disposables gebruikt Opdrachtnemer:

- Verpakkingen voor meermalig gebruik en/of hergebruik (niet gemaakt van plastic);
- Verpakkingen met een lage milieubelasting in de levenscyclus.

- 2.2 Opdrachtnemer dient duidelijk en herkenbaar minimaal vier (4) Fairtrade producten aan te bieden op elke locatie.
- 2.3 Opdrachtnemer geeft invulling aan duurzaamheids- en/of gezondheidsweken zoals de week zonder vlees/vis/zuivel, circulaire economie, de dag van volgens bijlage 11 en de Fairtrade week.
- 2.4 Het aanbod in het restaurant en de banqueting voldoen aan het Overheidsniveau Gezonde Catering aan de hand van de Richtlijn Eetomgevingen. De Richtlijn Eetomgevingen heeft zes productcategorieën: dranken, snacks, belegde broodjes, losse broodsoorten, los beleg, gerechten. Elke productcategorie moet afzonderlijk bestaan uit minimaal 60% gezondere keuzes. Gezondere keuzes zijn producten uit de Schijf van Vijf. Opdrachtnemer biedt in overleg met Opdrachtgever water, groente en fruit aan.
- 2.5 Alle (werk)dagen is er een combi deal te vinden met een gezondere keuze vanuit de Schijf van Vijf.
- 2.6 De eetgelegenheid past de volgende presentatie- en verkooptechnieken toe volgens Overheidsniveau Gezonde Catering aan de hand van de Richtlijn Eetomgevingen:
  - op (vrijwel) alle plaatsen op ooghoogte staan alleen gezondere keuzes inclusief het aantal kcal;
  - groente en (Fairtrade) fruit bieden we aan op een manier dat ze makkelijk te eten zijn;
  - (in de wachtrij) bij de kassa/ bar staan alleen gezondere keuzes;
  - afbeeldingen, reclamematerialen, merknamen, logo's vooral van Schijf van Vijf producten.

### **3. Banqueting en maatwerkactiviteiten**

- 3.1 Reeds geplaatste aanvragen via Topdesk uit de banquetingmap kunnen tot 13.00 uur één (1) werkdag voorafgaand aan de reservering kosteloos geannuleerd worden. Annuleringen op de dag zelf kunnen voor 50% in rekening worden gebracht.
- 3.2 Van Opdrachtnemer wordt een grote mate van flexibiliteit verwacht ten aanzien van 'last minute' aanvragen. Tijdens 'last minute' aanvragen verwacht Opdrachtgever van Opdrachtnemer een oplossing te bedenken voor een aanvraag die op dezelfde dag. Opdrachtnemer dient binnen 30 minuten op de aanvraag te reageren.
- 3.3 Voor maatwerk (speciale aanvragen buiten de banquetingmap) geldt dat de service aangevraagd kan worden via Topdesk en Bestuurszaken voor evenementen in het kader van bestuurlijke representatie. Alle activiteiten dienen uiteindelijk wel via een reservering of melding in Topdesk vastgelegd en afgehandeld te worden.
- 3.4 Maatwerkactiviteiten die veelal voorafgegaan worden door een offerte dienen minimaal twee (2) werkdagen voorafgaand aan de activiteit te worden geannuleerd. Indien er sprake is van annulering, worden per activiteit afspraken gemaakt over verrekening van kosten.
- 3.5 Het is Opdrachtnemer alleen toegestaan om voeding gerelateerde producten aan te bieden. Verkoop

van alcoholische dranken en tabakswaar is niet toegestaan, alcohol mag wel geschonken worden in het kader van de banqueting. De Stadsbrouwerij levert ons tapbier die is aangesloten op onze bier tap installaties en losse speciaal bieren. Aansluitingen kunnen altijd worden aangepast indien wenselijk.

- 3.6 De banqueting bij Opdrachtgever bestaat uit het verzorgen van arrangementen voor recepties, borrels en overige bijeenkomsten. Daarnaast kan er op verzoek van Opdrachtgever door Opdrachtnemer maatwerk worden geleverd. Opdrachtnemer brengt, op basis van voorafgaand overleg met Opdrachtgever, een gedetailleerde offerte uit voor deze “op maat gemaakte banquetingvoorzieningen”.
- 3.7 Daar waar sprake is van een evenement waarbij een externe cateraar betrokken is, wordt een goede samenwerking gevraagd waarbij Opdrachtnemer ook afspraken dient te maken over schoonmaak, toegang, veiligheid, herkenbaarheid, kleding en gebruik van de faciliteiten.
- 3.8 De Opdrachtnemer zal wekelijks deelnemen aan het overleg evenementen waarbij alle facilitair betrokkenen aansluiten om het evenement specifiek op zijn/haar taken te bespreken.
- 3.9 De Opdrachtnemer serveert A-merken frisdranken, bier en wijn.
- 3.10 De Opdrachtnemer serveert diverse verse limonades met gember/munt/roodfruit etc.
- 3.11 De banqueting dient 24/7 aangeboden te kunnen worden. In voorkomende gevallen mag Opdrachtnemer een toeslag in rekening brengen voor aanvullende personeelskosten volgens de geldende CAO. Eventuele toeslagen dienen hierin te worden doorbetaald aan de medewerkers.
- 3.12 Opdrachtnemer biedt ten minste de hieronder opgenomen arrangementen aan voor de opgenomen integrale verrekenarieven. Uitgangspunten bij de verstrekking van een arrangement zijn:
- recepties en overige arrangementen kunnen vanaf tien (10) personen worden aangevraagd;
  - de gemiddelde duur van een receptie met bediening door Opdrachtnemer bedraagt 1,5 uur. Recepties vinden in de regel plaats tussen 16.00 en 18.00 uur.
- Voor recepties en borrels, waarbij Opdrachtnemer aanwezig is, geldt als uitgangspunt een combinatie van serveren en buffetuitgifte.
- 3.13 Borrelarrangementen  
Opdrachtnemer dient in het assortiment voor de banqueting ten minste twee (2) borrelarrangementen (inclusief personeel) op te nemen. De items die tijdens een borrelkar daadwerkelijk worden afgenomen worden in rekening gebracht door Opdrachtnemer.

Type	Maximaal integraal verrekenarieef per persoon tot 25 personen	Maximaal integraal verrekenarieef per persoon bij 25 tot 50 personen	Maximaal integraal verrekenarieef per persoon meer dan 50 personen
Borrelarrangement basis I	€ 8,40	€ 7,00	€ 6,30
Borrelarrangement luxe II	€ 10,20	€ 8,50	€ 7,60

- 3.14 Borrelarrangement basis I bestaat minimaal uit:
- bier, fris en wijn (minimaal drie [3] consumpties per persoon)
  - nootjes
- 3.15 Borrelarrangement luxe II bestaat minimaal uit:

- bier, fris en wijn (minimaal vier [4] consumpties per persoon)
- nootjes
- bittergarnituur luxe en gezonde borrelplank

3.16 De samenstelling van de borrelkar en/of een onbemande borrel wordt in overleg met Opdrachtnemer vastgesteld. Opdrachtnemer neemt de dranken af tegen vaste verrekenprijzen, zie bijlage 5 Prijzenblad van het Aanbestedingsdocument, tabblad losse afname.

3.17 Bittergarnituurarrangementen  
Opdrachtnemer dient in het assortiment voor de banqueting ten minste twee (2) bittergarnituurarrangementen op te nemen en één (1) gezonde borrelplank.

Type	Maximaal integraal verreken tarief per persoon tot 25 personen	Maximaal integraal verreken tarief per persoon bij 25 tot 50 personen	Maximaal integraal verreken tarief per persoon meer dan 50 personen
Bittergarnituur basis (inclusief vlees/vis/vega)	€ 2,60	€ 2,00	€ 1,70
Bittergarnituur luxe (inclusief vlees/vis/vega)	€ 4,45	€ 3,60	€ 3,00
Gezonde borrelplank	€ 8,50	€ 7,15	€ 6,00

Het bittergarniturenarrangement bestaat minimaal uit:

- selectie warm en koud bittergarnituur op basis van ten minste 4 hapjes per persoon.

De gezonde borrelplank bestaat minimaal uit:

- selectie snoepgroenten en mini hapjes (vis/vlees/vega) op basis van tenminste 4 hapjes per persoon.

3.18 Opdrachtnemer draagt in het kader van gebak/snacks/traktatieservice zorg voor een gevarieerd assortiment gebak. Het gebak wordt door de aanvrager opgehaald in het restaurant of werkcafé van een van onze locaties en wordt direct betaald middels Pin of NFC-methode of een reservering vanuit Topdesk. De beschrijving van het product en de vaste verrekenprijs worden in de banquetingmap opgenomen. Bij het gebak dient serviesgoed, een vorkje en servetje geleverd te worden door Opdrachtnemer, wat in de kostprijs is verrekend. Het serviesgoed, vorkjes en dergelijke wordt door de aanvrager teruggebracht naar de spoelkeuken. Indien dit niet gebeurt is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het opruimen.

3.19 Individuele medewerkers die zelf gebak of een traktatie meenemen kunnen gebruik maken van het aanwezige serviesgoed, bestek of disposables. Deze zijn te vinden in de pantry's per etage.

3.20 Aanvullend op de genoemde arrangementen geserveerde producten dienen tegen vastgestelde verrekenprijzen te worden doorbelast aan afnemers. Opdrachtnemer dient in de banquetingmap een aanvullend assortiment, voorzien van tarieven, op te nemen. De inkoop van de banqueting producten wordt gesplitst weergegeven in de onderbouwing van de facturatie.

3.21 Voorbereidende werkzaamheden dienen minimaal 15 minuten voor aanvang te zijn afgerond. Na afloop dient Opdrachtnemer alle gebruikte materialen af te ruimen. Tijdens bijeenkomsten waarbij Opdrachtnemer aanwezig is, is deze verantwoordelijk voor de "orde en netheid".

- 3.22 Na afloop dient Opdrachtnemer alle gebruikte materialen af te ruimen. Indien vergaderingen of evenementen een langere duur kennen dan het standaard servicevenster en/of aanwezigheidstijden van de cateringdienst, dienen materialen de volgende ochtend als eerste (voor 08.00 uur) te worden opgeruimd.
- 3.23 Opdrachtnemer levert representatief en gastvrij personeel met minimaal één (1) jaar horeca ervaring.

#### **4. Regiefunctie Opdrachtnemer**

- 4.1 Opdrachtgever heeft een Overeenkomst gesloten met de Schoonmaak Coöperatie voor de verzorging van afwaswerkzaamheden, vullen en schoonmaken van warme drankenautomaten en verzorgen van vergaderkoffieservice. De communicatie gaat via de voorwerkers van de Schoonmaak Coöperatie. Uitvoerend medewerkers van de Schoonmaak Coöperatie worden uitsluitend door de voorwerkers van deze partij aangestuurd. De facturatie van Schoonmaak Coöperatie gaat rechtstreeks, zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer, naar de Opdrachtgever. Daarnaast heeft de Opdrachtgever een Overeenkomst met een leverancier voor het leveren van een servicemedewerker. Deze servicemedewerker werkt als 'facilitair oog' en pakt ad-hoc proactief diverse schoonmaaktaken op. Verwacht wordt dat de Opdrachtnemer operationeel overleg voert met beide contractpartijen van de Opdrachtgever.
- 4.2 Naast de verantwoordelijkheid voor de catering heeft Opdrachtnemer een regierol met betrekking tot alle activiteiten die samenhangen met catering en drankenvoorziening. Onder regierol wordt verstaan het operationeel aansturen van werkprocessen, afhandelen van klachten en toepassen van innovaties.
- 4.3 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het contract met de leverancier van het zeepsysteem van de vaatwassers in de spoelkeuken. De kosten mogen hiervoor afzonderlijk in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever.
- 4.4 Opdrachtnemer zorgt voor de bedrijfskleding van alle Schoonmaak Coöperatie medewerkers die onder de regie van de Opdrachtnemer vallen.
- 4.5 Meldingen gemeld door medewerkers van Opdrachtgever inzake onder andere vendingautomaten, warme dranken automaten, grootkeukenapparatuur komen binnen via Topdesk. In de meeste gevallen wordt de storing/melding door de medewerkers van de Schoonmaak Coöperatie opgelost, maar dat geldt niet voor alle locaties. Van Inschrijver wordt verwacht dat zij waar de Schoonmaak Coöperatie medewerkers niet beschikbaar zijn regie neemt om de storingen op te lossen. Daarnaast verzorgt Opdrachtnemer ook de gereedmelding van de storing.
- 4.6 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de regie op de vergaderkoffieservice zoals deze wordt uitgevoerd door de Schoonmaak Coöperatie, op werkdagen tussen 08.00 - 17.00 uur op de locaties Stadhuis, Stadswinkel, SK5, SK6 en BAT.

#### **5. Restaurants**

- 5.1 Er dient minimaal tijdens de vermelde openingstijden in de Opdrachtbeschrijving paragraaf 1.4 een volwaardig lunchassortiment te worden geboden. Het gehele buffet dient gevuld te zijn. Het staat Opdrachtnemer vrij om buiten de voorgeschreven lunchopeningstijd voor eigen rekening en risico ruimere openingstijden te hanteren. De openingsdagen en -tijden zijn omschreven in de Opdrachtbeschrijving paragraaf 1.4.

- 5.2 Voor de locatie BAT geldt een aantal afwijkende openingsdagen. Het restaurant van het BAT is op enkele zaterdagen, zon- en/of feestdagen wel geopend. Het betreft meestal dagen dat een feestdag op een doordeweekse dag valt, waarop er regulier niet gewerkt wordt. Daarnaast zijn er inhaaldagen in het weekend. De meerkosten van deze extra openingsdagen buiten reguliere werkdagen kunnen na overleg met, en na akkoord door Opdrachtgever worden verrekend. Daarnaast is het BAT open bij gladheidsbestrijding en wordt er gebruik gemaakt van de kantineruimte.

## 6. Assortiment

- 6.1 Het basisassortiment dient duidelijk en herkenbaar te worden opgenomen. Opdrachtnemer geeft bij elk product, zowel binnen het basisassortiment als binnen het aanvullend assortiment, een duidelijke omschrijving van de samenstelling van het product en vermeldt duidelijk de verkoopprijs.
- 6.2 Tijdens de voorgeschreven openingstijden dient het basisassortiment voor 100% beschikbaar te zijn. Tot minimaal een half uur voor het einde van de lunchtijd is 90% van het aanvullend assortiment verkrijgbaar. Tot minimaal een kwartier voor het einde van de lunchtijd is 75% van het aanvullend assortiment verkrijgbaar. Indien onderdelen van het aanvullend assortiment zijn uitverkocht is Opdrachtnemer verplicht een alternatief aan te bieden.
- 6.3 Het concept in het werkcafé Stadhuis en werkcafé Stadswinkel is gericht op 'take away', zodat medewerkers te allen tijde ontbijt, lunch en tussendoortjes mee kunnen nemen. De Stadswinkel wordt ook voorzien van een bedrijfsrestaurant met een breder assortiment.
- 6.4 Opdrachtnemer zorgt voor een assortiment welke past bij het Tilburgse karakter in samenwerking met lokale leveranciers.
- 6.5 Het door Opdrachtgever vastgestelde basisassortiment en de daarbij behorende vastgestelde verkoopprijzen zijn in de tabel hieronder weergegeven:

Productgroep	Omschrijving	Minimaal aantal variaties	Verkoopprijs in euro's
Snee brood	Diverse soorten	4	0,12
Zacht bolletje	Wit en bruin variaties of per wit en bruin	2	0,39
Beleg vlees basis	Worstsoorten, kiprollade per portie	4	0,64
Beleg kaas basis	Jonge kaas, oude kaas per portie	2	0,77
Beleg luxe	Broodsalade vis/vlees/vega	4	0,90
Melk en karnemelk	Per beker 0,20 liter	2	0,50
Melk en karnemelk monoverpakking	0,25 liter	2	0,81
Margarine en roomboter	10 gram	2	0,10
Soep, helder	0,2 liter	1	0,60

Soep, gebonden	0,2 liter	1	1,17
Saladebuffet	Klein/groot	5	1,64
Maaltijd salade	Vis/vlees/vega	3	4,14
Handfruit	stuk	3	0,61
Frituursnacks	stuk	2	0,80
Desserts	stuk	2	1,65

**NB:** Zelf meegebrachte etenswaren mogen ook genuttigd worden in het bedrijfsrestaurant of in de toegewezen pantry's.

- 6.6 Het opslagpercentage voor de producten uit het aanvullende assortiment bepaalt in overleg met Opdrachtgever op basis van vraag en aanbod. De prijsstelling is gebaseerd op marktwerking en marktconformiteit.
- 6.7 Opdrachtgever eist dat Opdrachtnemer medewerkers de mogelijkheid biedt om de lunch indien gewenst makkelijk mee te nemen. Dit kan bijvoorbeeld door voorverpakte lunchpakketten aan te bieden of door bij een inpaktafel gratis take-away verpakkingsmaterialen te verstrekken.
- 6.8 De sauzen vanuit grootverpakkingen (mayonaise, ketchup, curry, mosterd etc.) dienen gratis gefaciliteerd te worden bij locatie BAT. Opdrachtnemer dient de kosten van deze gratis verstrekking in haar aanneemsomcalculatie mee te nemen.
- 6.9 Gebruik van de buiten de keuken staande combi-magnetronoven om eten op te warmen-, moet gehandhaafd blijven op alle locaties.

## 7. Verstrekkingwijze en afruimmethode

- 7.1 Vanuit het oogpunt van representativiteit dient Opdrachtnemer zoveel mogelijk gebruik te maken van duurzaam (porselein, metaal, glas) serviesgoed. Als er toch gebruik gemaakt wordt van disposables, bijvoorbeeld ten behoeve van take-away artikelen, dient Opdrachtnemer te kiezen voor materialen met een minimale milieubelasting. De aanschaf van disposables dient altijd van tevoren met Opdrachtgever afgestemd te worden in het kader van het milieu-/afvalbeleid.
- 7.2 Binnen de cateringlocaties maken we gebruik van de volgende afruimmethodesystemen:

Locatie	Afruimmethodesysteem
Stadhuis	Gebruikers plaatsen het dienblad in een afruimkar, afval mag blijven liggen op het plateau.
SK6	Gebruikers scheiden bij afruimstation serviesgoed, bestek en plateau in korven en scheiden en deponeren vuil in specifieke container(s)
BAT	Gebruikers scheiden bij afruimstation serviesgoed, bestek en plateau in korven en scheiden en deponeren vuil in specifieke container(s)
Stadswinkel	Gebruikers plaatsen het dienblad in een afruimkar, afval mag blijven liggen op het plateau.

## **8. Vendingautomaten**

- 8.1 Op enkele kantoren van Opdrachtgever heeft de huidige Opdrachtnemer voor eigen rekening en risico vendingautomaten geplaatst (via een derde partij). De in deze aanbesteding gecontracteerde Opdrachtnemer dient deze dienstverlening te continueren.

Het betreft de volgende automaten:

- Locatie BAT – snoep automaat en frisdrank automaat
- Locatie Milieustraat – combinatie snoep/frisdrank automaat
- Locatie SK6 – snoep automaat en frisdrank automaat

De snoep en frisdrank automaten van locatie SK6 worden niet verhuisd naar de Stadswinkel.

## **9. Vergaderkoffie- en lunchservices**

- 9.1 De vergaderkoffieservice wordt in de gebouwen Stadhuis, SK5, SK6, BAT en de nieuwe Stadswinkel onder regie van de Opdrachtnemer verzorgd door de Schoonmaak Coöperatie. Dit met uitzondering van de reserveringen waarbij naast koffie/thee ook overige voeding gerelateerde artikelen worden besteld bij de Opdrachtnemer en/of reserveringen die vallen buiten de met de Schoonmaak Coöperatie afgesproken verzorgingstijden (08.00 - 17.00 uur). In deze gevallen is de Opdrachtnemer ook verantwoordelijk voor de levering en uitvoering. Op de overige locaties is geen vergaderkoffieservice mogelijk. Zie in bijlage 12 de hoeveelheid vergaderruimtes per pand.
- 9.2 Het uitserveren van de vergaderkoffieservice voor de Raad (locatie Stadhuis) wordt uitgevoerd door de afdeling Bestuurszaken en uitgeschonken door de bodes in servies. In sommige gevallen zal hierbij assistentie worden gevraagd van de Opdrachtnemer.
- 9.3 Opdrachtgever heeft een beleid wat gericht is op zoveel mogelijk zelfservice bij vergaderingen waarbij de medewerkers zelf warme dranken betrekken uit de dichtstbijzijnde automaten en worden geacht te lunchen in (en gedurende de openstelling van) het werkcafé. Vergadergroepen van minder dan tien (10) personen kunnen in principe geen gebruik maken van vergaderkoffieservice, uitzonderingen zoals vergaderingen van bestuurs- en directieleden daargelaten.
- 9.4 Vergaderlunches worden in principe alleen geserveerd in de panden waar een bedrijfsrestaurant of werkcafé is gesitueerd (Stadhuis, SK6, BAT en de nieuwe Stadswinkel).
- 9.5 De vergaderkoffie- en lunchservice wordt in beginsel aangeboden tussen 07.00 en 18.00 uur. In overleg met Opdrachtgever dient het mogelijk te zijn om ook buiten het reguliere servicevenster deze service te verlenen.
- 9.6 Voor de lunchservice heeft Opdrachtnemer een assortimentsoverzicht opgenomen in een banquetingmap.
- 9.7 Opdrachtnemer biedt ten minste de in dit hoofdstuk opgenomen arrangementen aan en neemt de samenstelling daarvan op in de aanbieding en vervolgens in de banquetingmap, waarbij de door Opdrachtgever vastgestelde integrale verrekentarieven (bij alle locaties) worden gehanteerd ten behoeve van de eventuele interne doorberekening. Opdrachtnemer wordt uitgenodigd om naar eigen inzicht meerdere arrangementen aan te bieden binnen de vastgestelde integrale verrekentarieven.
- 9.8 Vergaderingen voor groepen met meer dan tien (10) personen kunnen gebruik maken van vergaderkoffieservice. Deze service bestaat uit het verzorgen van kannen koffie, thee en water. Buiten

de werktijden van de Schoonmaak Coöperatie (08.00-17.00 uur) wordt deze vergaderkoffieservice verzorgd door Opdrachtnemer tegen een, afhankelijk van het tijdstip van de vergadering, in overleg te bepalen aantal uren maal het integrale uurtarief voor de cateringmedewerker, dat is opgenomen in het prijzenblad.

- 9.9 Opdrachtnemer dient in het assortiment van de lunchservice drie (3) reguliere arrangementen op te nemen, alsmede een lunchpakket. Onderstaande arrangementen dienen te worden samengesteld volgens eis 1.6.

Type	Maximaal integraal verrekentarij per persoon tot 10 personen	Maximaal integraal verrekentarij per persoon 10 tot 25 personen	Maximaal integraal verrekentarij per persoon voor 25 en meer personen
<b>Luncharrangement basis I:</b> Minimaal 2 zachte broodjes en/of sandwiches (basis beleg), kannen zuivel drank, kannen jus d'orange en handfruit.	€ 8,60	€ 8,00	€ 7,45
<b>Luncharrangement luxe II:</b> Minimaal 2 harde belegde broodjes en/of sandwiches (rijkelijk en luxe gegarneerd), kannen zuivel drank, kannen jus d'orange en handfruit.	€ 10,50	€ 9,60	€ 9,00
<b>Luncharrangement salade III:</b> Minimaal 1 maaltijdsalade per persoon, smoothie en fruitsalade.	€ 10,60	€ 9,80	€ 9,20
<b>Lunchpakket basis inclusief verpakking:</b> Twee belegde zachte broodjes (basis beleg), krentenbol, flesje sap / mono verpakking melk en handfruit. Af te halen in het restaurant/werkcafé.	€ 5,70	€ 5,30	€ 5,00
<b>Lunchpakket luxe inclusief verpakking:</b> Twee belegde harde broodjes (rijkelijk en luxe gegarneerd) of maaltijdsalade, krentenbol, flesje sap / mono verpakking melk en handfruit. Af te halen in het restaurant/werkcafé.	€ 7,60	€ 7,00	€ 6,60

- 9.10 Opdrachtnemer zorgt voor het aanbieden van verschillende soorten broodjes zoals diverse granen, witte en bruine broodjes. Verder wordt er in het beleg, brood en sap gevarieerd, zodat regelmatige gebruikers niet altijd dezelfde lunchsamenstelling krijgen geserveerd. Tevens dient gebruik te worden gemaakt van

seizoens-, Fairtrade- en streekproducten. Dit alles passend binnen de integrale verrekenarieven.

- 9.11 Aanvullend geserveerde producten bovenop de genoemde arrangementen dienen tegen integrale verrekenarieven te worden doorbelast aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient in de banquetingmap een aanvullend assortiment, voorzien van tarieven, op te nemen.
- 9.12 Lunchpakketten moeten worden verstrekt in een papieren lunchtasje inclusief servet en kunnen door de aanvrager afgehaald worden bij het bedrijfsrestaurant.
- 9.13 Luncharrangement en/of vergaderkoffieservice dienen op de aangegeven tijdstippen, maximaal een kwartier vóór aanvangstijd, te worden geserveerd. Producten dienen op aangeven van de Opdrachtgever centraal in de ruimte te worden geplaatst en/of op een buffet buiten de zaal.

Opdrachtnemer draagt zorg voor:

- afruimen van de gebruikte materialen;
- afnemen tafel(s) (indien de ruimte vrij is);
- kruimelvrij maken van stoelen;
- aanschuiven van de stoelen en het terugbrengen naar de standaard zaalopstelling.

- 9.14 Indien vergaderingen doorgaan na de werktijden van Opdrachtnemer, dienen materialen de volgende ochtend (voor 08:00 uur) te worden opgeruimd. Tevens dient Opdrachtnemer eventuele verstoringen aan representatieve ruimten te melden bij het Servicepunt (onze interne servicedesk).

## **10. Bestuurservice**

- 10.1 De lunches worden door de wethouders (op dit moment 6), burgemeester, gemeentesecretaris en hun bezoek bij de catering of bodes besteld en bereid en uitgeserveerd door het cateringpersoneel. Ook het vuile serviesgoed wordt opgehaald door het cateringpersoneel. De lunches kunnen bestaan uit producten die tevens verkrijgbaar zijn in het bedrijfsrestaurant tegen dezelfde tarieven als die daar gelden inclusief de haal/breng servicekosten. Er wordt aanwezigheid op werkdagen van de Opdrachtnemer verwacht in het Stadhuis waar het college is gevestigd tussen minimaal 07.00 uur en 18.00 uur.

## **11. Frisdrank en alcoholische dranken**

- 11.1 In de pantry van de bestuursvleugel staat een kleine koelkast voor frisdrank en alcoholische dranken. De hoofdvorraad staat op de 1e etage in de keuken welke de Opdrachtnemer vanuit daar dient bij te vullen (minibar concept).
- 11.2 De griffie bestelt de lunches, avondmaaltijden en borrels voor de aanwezige raadsleden (op dit moment 45). De griffie geeft door hoeveel lunches er op een bepaalde locatie (in take away variant of fysiek in het werkcafé/vergaderruimte) van het Stadhuis gefaciliteerd moeten worden. De raadsleden kunnen hierbij gebruik maken van de reguliere vergaderlunches, de lunches bestaan uit producten die tevens verkrijgbaar zijn in het bedrijfsrestaurant tegen dezelfde tarieven als die daar gelden en avondmaaltijden door middel van een buffet. Ook bestaat de mogelijkheid dat zij gebruik maken van een externe Opdrachtnemer (lokale restaurants). Opdrachtnemer zal indien nodig aanwezig zijn wanneer een externe Opdrachtnemer gebruik dient te maken van de grootkeuken.
- 11.3 Zowel de lunch als de avondmaaltijd dienen voldoende gevarieerd (in luxe en basis) aangeboden te worden, vis/vlees/vega en diverse koolhydraten zoals rijst, aardappels, pasta, stokbrood etc.

- 11.4 Naast de avondmaaltijden voor ons bestuur worden er ook tijdens de koopavonden (dinsdag en donderdag) door afdeling Dienstverlening in de avonden gebruik gemaakt van een avondmaaltijd. Deze dient een gevarieerde, gezonde en warme avondmaaltijd te zijn welke eerst te bestellen is in SK6 en na de verhuizing in de Stadswinkel.
- 11.5 Catering raad- en commissievergaderingen. Op maandag- en dinsdagavonden zijn er vergaderingen van de Raad en haar commissies. Deze vergaderingen vinden plaats in het Stadhuis. Na afloop van de vergaderingen is het mogelijk voor de raadsleden om nog een drankje te nuttigen in het werkcafé van het Stadhuis. De bodes werken samen met de catering en nemen de volgende taken op zich: het schenken van de drank en het uitserveren van de hapjes. De Opdrachtnemer stelt hierbij zijn voorraad ter beschikking, zet het klaar en zorgt voor de registratie van de genuttigde drank en hapjes. Dit zal vervolgens verrekend worden tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer tegen de geoffreerde prijzen op het prijzenblad. De Opdrachtnemer zal bij deze vergaderingen altijd assisteren (op aanvraag) tegen de daarvoor opgenomen integrale personeelstarieven, zoals geoffreerd op het prijzenblad.

## **12. Crisisorganisatie, verkiezingen, noodopening Stadhuis en gladheidsbestrijding (optioneel en in concurrentie)**

- 12.1 De Aanbestedende Dienst is verantwoordelijk voor de crisisbeheersing op het gebied van bevolkingszorg, gladheidsbestrijding, verkiezingen en verantwoordelijk voor het openstellen van het Stadhuis in noodsituaties. Bij inwerkingtreding van de crisisorganisatie en het nood openstellen van het Stadhuis, wordt er met meerdere partijen contact opgenomen (waaronder de Opdrachtnemer) om de restauratieve voorzieningen te verzorgen. Er wordt van de gekozen partij verwacht dat koffie/thee, snoep, snacks, versnaperingen, broodjes en eventuele andere maaltijden gefaciliteerd worden. Buiten kantoortijden wordt de gekozen partij verzocht om binnen 90 minuten aanwezig te zijn in het Stadhuis en hiervoor een telefoonnummer beschikbaar te stellen welke 24/7 bereikbaar is. Vooraf is een jaarafname niet in te schatten.
- 12.2 Het is ook mogelijk dat medewerkers van het BAT zelf voor de verzorging van maaltijden ten behoeve van de gladheidsbestrijders zorgen buiten aanwezigheid van de Opdrachtnemer. Daarvoor beschikt men over een eigen vriezer en koelkast buiten de keuken waaruit men de zelf aangeschafte producten kan pakken.

## **Technische eisen**

### **13. Gebouw en inrichting**

In dit hoofdstuk worden de verantwoordelijkheden met betrekking tot de inrichting en middelen beschreven. Van de inrichting van de voorzieningen kan een meer gedetailleerd beeld verkregen worden op basis van het locatiebezoek BAT, Stadhuis en SK6. Zie bijlage 14 t/m 17 voor de plattegronden van de grootkeukens van deze locaties.

- 13.1 Opdrachtgever stelt de onderstaand opgenomen voorzieningen om niet aan Opdrachtnemer ter beschikking. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kantoormiddelen zoals schrijfwaren. Het is niet toegestaan om, zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, eigen apparatuur aan te sluiten op het netwerk van Opdrachtgever en/of eigen software te installeren op de door de Opdrachtgever ter beschikking gestelde PC.

#### Voorzieningen ten behoeve van cateringdienstverlening per locatie

- uitgifteruimten, backoffices en opslagruimten (afsluitbaar);
- kleedruimte (alle medewerkers van de Opdrachtgever maken hier gebruik van);
- een werkplek voor de locatiebeheerder/-manager voorzien van telefoon, laptop en internetaansluiting;
- water- en energievoorzieningen;
- telefoonverbinding;
- WiFi-verbinding;
- dataverbinding kassasystemen;
- BHV-middelen en brandblusmiddelen;
- print- en kopieerfaciliteiten (alleen voor leidinggevend personeel van Opdrachtnemer)

13.2 Opdrachtgever stelt ten behoeve van het optimaal functioneren van Opdrachtnemer de benodigde ruimten en de daarin aanwezige inrichting, apparatuur en inventaris ter beschikking. Opdrachtgever gaat er vanuit dat dit toereikend is voor uitvoering van de gevraagde dienstverlening conform het Programma van Eisen. Indien dit niet toereikend is gaat Opdrachtnemer hierover in gesprek met Opdrachtgever.

#### **14. Klein inventaris**

14.1 Het is Opdrachtnemer niet toegestaan het restaurant, de apparatuur en de inventaris voor andere dan door Opdrachtgever bepaalde activiteiten en doeleinden te gebruiken. Opdrachtgever stelt derhalve geen ruimten en inventaris ter beschikking ten behoeve van door Opdrachtnemer geïnitieerde commerciële dienstverlening voor derden, tenzij Opdrachtnemer en Opdrachtgever hier nadere afspraken over maken.

#### **15. Kassasystemen**

15.1 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle apparatuur ten behoeve van het voeren van een adequate registratie en administratie, inclusief kassasystemen. De keuze voor het type kassasysteem is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. De daarbij behorende kosten zijn tevens voor rekening van Opdrachtnemer en dienen in de offerte te worden opgenomen. Opdrachtgever zal zorgdragen voor de datalijnen en een internetlijn of toegang naar Internet. Op locatie SK6 zijn er twee kassa's, één bemand en één onbemand. Op locatie Stadhuis is er één onbemande kassa. Op locatie BAT is er één bemande kassa. Deze inrichting dient in onderhavige Overeenkomst gehandhaafd te blijven.

15.2 Opdrachtnemer draagt in het kader van beheer en onderhoud zorg voor het goed functioneren van de benodigde infrastructuur en beheert de werkruimten en meldt eventuele bijzonderheden bij het Servicepunt. Opdrachtnemer is ook verantwoordelijk voor uitzetten/inschakelen van apparatuur in de ruimten welke onder beheer van Opdrachtnemer vallen.

15.3 Indien hiertoe aanleiding bestaat dient Opdrachtnemer een voorstel voor gewenste investeringen in. Hieronder worden verstaan: aanpassingen en/of toevoegingen aan de bouwkundige situatie, duurzame investeringen en/of uitbreiding van het klein inventaris. Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever aangaande een goede besluitvorming. Een voorstel voor investeringen inclusief onderbouwing dient als bijlage bij de jaarlijkse begroting te zijn opgenomen.

15.4 Wij verzoeken Opdrachtnemer een voorstel te doen voor eventuele aanpassingen in de inventaris/benodigde materialen/apparatuur waarvan de Opdrachtnemer denkt dat deze de kwaliteit van de dienstverlening ten goede komen. Opdrachtgever bepaalt uiteindelijk.

## **16. Inkoop en logistiek**

- 16.1 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de gehele inkoop om de dienstverlening te kunnen verzorgen.
- 16.2 Opdrachtnemer mag alleen gebruikmaken van de diensten van leveranciers waarmee kan worden voldaan aan alle contractuele verplichtingen betreffende te leveren diensten en goederen, alsmede kwaliteitseisen en andere eisen. Opdrachtnemer is, indien wordt voldaan aan het gestelde in het Programma van Eisen, verder vrij in de keuze van de benodigde leveranciers.
- 16.3 Opdrachtgever wenst het aantal leveranciers alsmede het aantal aflevermomenten zoveel mogelijk te beperken. Opdrachtnemer levert bij aanvang van de Overeenkomst een leveranciersoverzicht (inclusief afleverdagen en- tijden) bij Opdrachtgever aan. Eventuele wijzigingen hierin worden direct bij Opdrachtgever gemeld. Leveringen vinden alleen gedurende de dag plaats in aanwezigheid van Medewerkers van Opdrachtnemer (Let op: in de binnenstad van Tilburg geldt: leveren vóór 11.00 uur).
- 16.4 Opdrachtnemer dient zich gedegen op de hoogte te stellen van de exacte situatie betreffende toegang tot de locaties en eventuele beperkingen in het verkeersgebied met betrekking tot leveringen zoals een milieuzone in het centrum. Vanaf 1 januari 2025 is er binnen de ringbanen van Tilburg alleen nog plek voor vrachtwagens en bestelauto's die elektrisch rijden. De gemeente wil daarvoor een Zero Emissie zone Stadslogistiek (ZES) invoeren. Zie voor meer informatie: <https://www.tilburg.nl/ondernemers/milieu/ontheffing-milieuzone/>
- 16.5 Parkeren is voor rekening en risico van de Opdrachtnemer.
- 16.6 In publieksruimten mogen geen opslagmiddelen, zoals kratten, rolcontainers en dergelijke worden geplaatst.
- 16.7 Opdrachtnemer zorgt voor het afsluitbaar maken van aangebroken producten om ongedierte te voorkomen. Opdrachtgever zorgt voor de ongediertebestrijding.

## **17. Hygiëne, schoonmaak, veiligheid, gezondheid en milieu**

- 17.1 Opdrachtnemer dient te voldoen aan de relevante wet- en regelgeving op het gebied van hygiëne, schoonmaak, veiligheid, gezondheid en milieu. In dit kader dient er, na het sluiten van de Overeenkomst maar voor aanvang werkzaamheden, een milieubeleidsplan door Opdrachtnemer te worden opgesteld.
- 17.2 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het controleren op orde en netheid in de ruimten waar de dienstverlening wordt uitgevoerd. Dit betekent dat eventueel zwervend serviesgoed dient te worden meegenomen en naar de spoelkeuken wordt gebracht.
- 17.3 Opdrachtnemer heeft in relatie tot de door Opdrachtgever gecontracteerde schoonmaakorganisatie een signaleringsverantwoordelijkheid. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volgende schoonmaakwerkzaamheden:
- Schoonhouden (bij voorkeur schoonmaakmiddelen gebruiken die vriendelijk zijn in gebruik, zoals die zijn voorzien van een EU Ecolabel, anders dienen er persoonlijke beschermingsmiddelen ingezet te worden) van alle aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde ruimten, middelen en toebehoren waaronder uitgifte, keuken, opslagruimten en backoffices (exclusief sanitair);
  - Regie over de verzorging van de afwas door medewerkers van de Schoonmaak Coöperatie en handhaven van de orde en netheid van de gehele afruim- en afwasvoorzieningen;
  - Afvoer van afval naar de daartoe aangewezen afvalruimten of op andere wijze ledigen en afvoeren;

- 17.4 De verantwoordelijkheid voor de schoonmaak geldt, conform de CAO contractcatering, tot een hoogte van 1.80 meter. Vervuiling boven de 1.80 meter dient door Opdrachtnemer gemeld te worden aan Opdrachtgever. Wel dient Opdrachtnemer het regelmatig schoonhouden van roosters van de afzuigkap in de keuken voor haar rekening te nemen. De door Opdrachtgever ingehuurd schoonmaakorganisatie draagt zorg voor de schoonmaak van verkeersruimten, kantoorruimten, sanitair en het zitgebied van het restaurant. Het schoonmaken van tafels en stoelen in het zitgedeelte van het werkcafé/restaurant wordt door de Opdrachtnemer uitgevoerd.
- 17.5 De Opdrachtnemer dient te werken volgens de HACCP regels die vastgelegd zijn volgens de Veneca besluiten. Het bijhouden van temperatuurlijsten van koelingen, vriezers en warmhoud apparatuur zijn verplicht en dienen bij afwijkingen direct te worden gemeld bij het Servicepunt. Er dient een schoonmaakrooster aanwezig te zijn, deze wordt bijgehouden in een logboek en geparafeerd.
- 17.6 Jaarlijks worden er door de Opdrachtnemer interne en externe audits gehouden. De Opdrachtgever draagt zorg voor de kosten. De uitkomst wordt besproken met de Opdrachtgever.
- 17.7 De Opdrachtnemer zorgt voor persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) welke voorzien zijn van Veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor haar Medewerkers voor het wisselen van bijvoorbeeld de zeep/naglans vaatwasmachine. De lege gevaarlijke stoffen verpakkingen (jerrycans, batterijen en spuitflessen) en overige afvalstromen worden door de Opdrachtnemer op de juiste plaats aangeboden zodat afvalscheiding 100% goed verloopt.
- 17.8 Medewerkers van de Opdrachtnemer die ziekteverschijnselen hebben (die voedselveiligheid in gevaar brengen) komen niet naar het werk. Zo voorkomen we (na)besmettingen.
- 17.9 Dieptereiniging behoort tot de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Opdrachtnemer heeft slechts een signaleringsverantwoordelijkheid. Opdrachtgever laat de dieptereiniging door een derde partij uitvoeren. Opdrachtnemer dient hierbij medewerking te verlenen met betrekking tot het in- en uitruimen. Coördinatie van en controle op uitgevoerde werkzaamheden is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Aan de medewerking van Opdrachtnemer mogen geen kosten worden verbonden.
- 17.10 Bij Opdrachtgever heeft het milieubeleid een hoge prioriteit. In de vorm van energiebeheer, reststoffenmanagement en vervoersmanagement wordt aandacht besteed aan het beheersen en (zo mogelijk) verminderen van de milieubelasting. Opdrachtgever verwacht ook van Opdrachtnemer dat deze zich inzet om de milieubelasting van zijn dienstverlening zo veel mogelijk te beperken. Er dient regelmatig overleg te zijn tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over het reduceren van de afvalstroom en de verwerking hiervan. Opdrachtnemer dient in samenwerking met Opdrachtgever een actieve bijdrage te leveren aan het reduceren van deze afvalstroom.
- 17.11 Opdrachtnemer stelt binnen een halfjaar na de ingangsdatum van de Overeenkomst, in samenspraak met Opdrachtgever, een Milieubeleidsplan op. Aandacht dient bij formulering van het milieubeleid- en actieplan van Opdrachtnemer te worden besteed aan:
- apparatuur en energiebesparing;
  - verpakkingen inclusief eenmalig servies;
  - schoonmaak(middelen);
  - derving/voedselverspilling;
  - het periodiek meten en analyseren van het verspillspercentage bij banqueting (hoeveel stuks niet genuttigd voedsel/drank wordt er van welke producten weggegooid?);
  - het periodiek meten en analyseren van weggegooid producten in de keuken;
  - reduceren van afval- en reststofstromen;

- grondstoffen en producten;
  - energiezuinige werkmethoden.
- 17.12 Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de door Opdrachtgever gestelde BHV procedures ten aanzien van veiligheid en beveiliging. Opdrachtnemer dient te allen tijde te kunnen aantonen te voldoen aan de gestelde eisen en is verantwoordelijk voor het aantoonbaar instrueren van de Medewerkers.
- 17.13 De Medewerkers van Opdrachtnemer moeten zich op elk moment, op verzoek van functionarissen van Opdrachtgever, kunnen legitimeren als Medewerker van Opdrachtnemer dan wel van een Onderaannemer van Opdrachtnemer. Alle Medewerkers van Opdrachtnemer dienen gedurende werktijd bedrijfskleding te dragen.
- 17.14 Opdrachtnemer dient al het cateringafval naar de daartoe aangewezen afvalruimten en in de ter beschikking gestelde afvalcontainers af te voeren. De verwijdering van het ingezamelde afval is aan een externe partij uitbesteed. Opdrachtnemer zorgt in overleg met Opdrachtgever voor de inzameling en het afvoeren van vetten en oliën.
- 17.15 Het afval dient minimaal te worden gescheiden in de volgende afvalstromen:
- GFT-afval;
  - papier/karton en vertrouwd papier;
  - glas;
  - vetten en oliën;
  - restafval;
  - klein chemisch afval;
  - PMD (plastic- en metalen- drankverpakkingen & blik en drankkartons).
- 17.16 Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan Opdrachtgever besluiten het aantal verschillende afvalstromen te wijzigen. Opdrachtgever zal in dat geval aanvullende afvalverzameleenheden (containers) ter beschikking stellen.
- 17.17 Alle elektrische apparatuur dient te zijn voorzien van een CE-markering. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het aantoonbaar keuren en juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen. Keuren is het beoordelen of het arbeidsmiddel voldoet aan de gestelde normen met als doel dat het veilig kan worden ingezet. Op elektrische arbeidsmiddelen zijn naast CE-richtlijnen verschillende wetten van toepassing, onder andere het Arbeidsomstandighedenbesluit hoofdstuk 7 (richtlijn arbeidsmiddelen) en de NEN 3140. Opdrachtnemer heeft hierin een signalerende rol.
- 17.18 Bij het in ontvangst nemen van sleutels en/of toegangsbadge dienen de betreffende Medewerkers hiervoor te tekenen en is de door Opdrachtgever daartoe opgestelde procedure van toepassing. De sleutels worden beheerd door Opdrachtgever. Opdrachtnemer is, wanneer hij in het bezit is van de sleutels, verantwoordelijk voor het beheer. Bij verlies of misbruik van sleutels wordt Opdrachtnemer aansprakelijk gesteld voor schade als gevolg van dit verlies of misbruik. De schade wordt tegen kostprijs aan Opdrachtnemer doorbelast met een maximaal schadebedrag van € 10.000 per gebeurtenis.
- 17.19 Opdrachtnemer dient medewerking te verlenen aan het bedrijfsnoodplan/calamiteitenplan en het interne noodnummer BHV. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor communicatie hierover aan en participatie hieraan van zijn Medewerkers. De opgeleide BHV Medewerkers van de Opdrachtnemer mogen aansluiten bij de BHV-organisatie van de Opdrachtgever. Indien gewenst men kan ook gebruik maken van het inkoopvoordeel met de centrale opleider van veiligheidsopleidingen van de

Opdrachtgever.

- 17.20 Opdrachtnemer dient te beschikken over een op schrift gesteld beleid ten aanzien van Arbo. Opdrachtnemer dient Opdrachtgever hiervan op de hoogte te stellen. Indien het beleid van Opdrachtgever het wettelijke Arbobeleid - of het Arbobeleid van Opdrachtnemer - overstijgt dan geldt het beleid van Opdrachtgever als leidend. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het periodiek opstellen van en uitvoering geven aan een RI&E voor de locatie.

## **18. Personeel**

- 18.1 Ten aanzien van de inzet van de Medewerkers moet gelden dat aan alle eisen daaromtrent uit het Programma van Eisen kan worden voldaan. Nadrukkelijk wordt gesteld dat Opdrachtgever grote waarde hecht aan een professionele en gastvrije dienstverlening. Alle Medewerkers dienen de Nederlandse taal te spreken en gedurende de werktijden dient bij Opdrachtgever Nederlands te worden gesproken, ook onderling. De eindverantwoordelijke op locatie dient de Nederlandse taal te beheersen in woord en geschrift.
- 18.2 Alle vaste locatiemedewerkers van Opdrachtnemer beschikken over een VOG-verklaring en een geldig identiteitsbewijs. Daarnaast dient gewerkt te worden met vaste plaatsvervangers die tevens beschikken over een VOG-verklaring.
- 18.3 Opdrachtnemer dient voor alle in te zetten medewerkers een goed personeelsbeleid te hanteren dat ten minste de volgende elementen bevat:
- toepassing van de CAO contractcatering;
  - een opleidingsplan en een personeelsbeleid;
  - een plan van aanpak met betrekking tot het ziekteverzuim.
- 18.4 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanstellen van Medewerkers voor uitvoering van de werkzaamheden bij Opdrachtgever. Opdrachtgever gaat er vanuit dat Opdrachtnemer Medewerkers aanstelt die over de voor het invullen van de dienstverlening benodigde competenties beschikken, zoals is vastgelegd in het Programma van Eisen.
- 18.5 Met betrekking tot de vacature-invulling van cruciale functies, zoals locatiebeheerder en cateringmanager stelt Opdrachtgever als eis dat deze Medewerkers vooraf aan Opdrachtgever worden voorgesteld. Opdrachtgever is gerechtigd een beoogde kandidaat af te wijzen of later, met redenen omkleed, te verzoeken Medewerkers buiten de locatie van Opdrachtgever te plaatsen.
- 18.6 Opdrachtgever behoudt zich het recht voor Medewerkers van Opdrachtnemer de toegang tot zijn gebouw en terrein te ontfangen als blijkt dat:
- Medewerkers ongeschikt of onbekwaam zijn;
  - Medewerkers zich niet houden aan de door Opdrachtgever gestelde voorschriften.
- 18.7 Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om met de medewerkers van de huidige Opdrachtnemer te overleggen of zij in dienst willen komen van Opdrachtnemer en eventueel arbeidsvoorwaarden vast te stellen. Indien de loonkosten (de uren dan wel het brutoloon) van de huidige medewerker(s) van de cateringdienst afwijken van de loonkosten die Opdrachtnemer heeft begroot in de vaste aanneemsom (BAT) en open boek (SK6 en Stadhuis), stelt Opdrachtgever dat eventuele meer uren en kosten in overleg met Opdrachtnemer worden bepaald. Een (geanonimiseerd) overzicht van de personeelsgegevens van de medewerkers van de huidige cateraar (locaties Stadhuis, SK6 en BAT) is opgenomen in Bijlage 7 van het Aanbestedingsdocument.

- 18.8 In het bedrijfsrestaurant SK6 en het Stadhuis worden dagelijks twee Diamant-Groep medewerkers ingezet. Het betreft een medewerker voor 30 uur per week verdeeld over 5 dagen en een medewerker voor 36 uur per week verdeeld over 5 dagen. De kosten worden door de Diamant-Groep rechtstreeks bij Opdrachtgever in rekening gebracht. De Opdrachtnemer mag, indien dit de dienstverlening aantoonbaar nadelig beïnvloedt, in geval van ziekte en vakantie van de betreffende Schoonmaak Coöperatie medewerkers, deze voor maximaal 3 uur respectievelijk 4 uur per dag vervangen tegen het integrale uurtarief voor een cateringmedewerker zoals door de Opdrachtnemer geoffreerd in de bijlage 5 Prijzenblad van het Aanbestedingsdocument behorende bij deze aanbesteding. Wanneer SK6 komt te vervallen wordt deze medewerker ingezet in de Stadswinkel.
- 18.9 Opdrachtnemer dient voor het locatiemanagement één eindverantwoordelijke aan te stellen die het aanspreekpunt is voor alle operationele zaken op de diverse locaties binnen de scope van de Opdracht. Opdrachtgever wenst daarnaast één aanspreekpunt voor tactische en strategische zaken.
- 18.10 De overkoepelend catering manager dient minimaal te beschikken over de volgende eigenschappen en capaciteiten: goede communicatieve vaardigheden in woord en geschrift, flexibiliteit, ondernemendheid, innovativiteit, resultaatgerichtheid, representativiteit, financieel inzicht, leidinggevende capaciteiten, meedenkend vermogen en een certificering gebaseerd op gastheer-/gastvrouwschap. Deze medewerker dient gerouleerd te worden bij meerdere Opdrachtgevers.

## 19. Communicatie en management

- 19.1 De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer van de cateringdienstverlening dient qua overlegstructuur op diverse niveaus plaats te vinden, Overeenkomstig de navolgende frequenties en met de navolgende deelnemers.

Niveau	Naam overleg	Frequentie	Deelnemers Opdrachtnemer
Operationeel	Operationeel overleg	Eénmaal per maand en adhoc	Overkoepelend locatiemanager
Tactisch	Tactisch overleg	Elk kwartaal	Overkoepelend locatiemanager en accountmanager
Strategisch	Strategisch overleg	Eénmaal per jaar	Accountmanager en directie-vertegenwoordiger

Voor aanvang van de werkzaamheden wordt als onderdeel van de implementatie een kennismakingsgesprek door Opdrachtnemer geïnitieerd tussen de accountmanager van Opdrachtnemer en nader te bepalen vertegenwoordiger(s) van Opdrachtgever.

### Operationeel overleg (maandlijks en ad hoc)

#### Doel overleg:

- Afstemming wederzijdse afspraken en voortgang;
- Bespreken verbetermogelijkheden.

#### Onderwerpen:

- Kwaliteit van dienstverlening;
- Storingen en meldingen rapportage;
- Eventuele knelpunten;

- Planning activiteiten komende periode;
- Personele bezetting en ziekteverzuim.

#### **Tactisch overleg (4 x per jaar waarvan 1 x gelijk met strategisch overleg)**

##### Doel overleg:

- Bespreken kwaliteit dienstverlening;
- Doornemen lopende zaken en bespreken verwachtingen.

##### Onderwerpen:

- Evaluatie van de Overeenkomst;
- Kwaliteit proces;
- Trendanalyse meldingen, klachten en storingen;
- Stand van zaken eventuele knelpunten en verbeteracties KPI dashboard;
- Inhoudelijke behandeling van certificering, auditresultaten, resultaten kwaliteitscontroles;
- Bespreken personele zaken;
- Financiële resultaten;
- Budget versus realisatie en toelichting op afwijkingen (meer-/minderwerk, eindejaars verwachtingen, matching facturatie);
- Tarifiering;
- Projecten;
- Status projecten (status planning, meer-/minderwerk);
- Bespreken planning;
- Bespreken Milieubeleidsplan.

#### **Strategisch overleg (1 x per jaar)**

##### Doel overleg:

- Bespreken kwaliteit dienstverlening;
- Toekomstige ontwikkelingen Opdrachtgever/Opdrachtnemer.

##### Onderwerpen:

- Algemene evaluatie en beoordeling van de Overeenkomst;
- Ontwikkelingen prestaties - kwaliteit dienstverlening (KPI, eventuele knelpunten en verbeteracties);
- Bespreken relevante ontwikkelingen Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
- Contract: budget versus realisatie, toelichting op afwijkingen;
- Project: budget versus realisatie, toelichting op afwijkingen;
- Eventuele formele wijzigingen contractstatus (aanpassingen die effect hebben op aard activiteiten, omvang, looptijd etc.)

19.2 Opdrachtgever hecht grote waarde aan de tevredenheid van de gebruiker ten aanzien van de dienstverlening. Een belangrijk aspect hierbij is de klachtenafhandeling.

19.3 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten met betrekking tot zijn dienstverlening, inclusief de administratieve verwerking in de managementinformatie. Opdrachtnemer dient voor zijn eigen organisatie hiertoe een procedure in te richten. Daarnaast dient Opdrachtnemer de klachten in Topdesk te melden.

- 19.4 Binnen twee (2) maanden na de ingangsdatum van de Overeenkomst dient Opdrachtnemer, in afstemming met en geaccordeerd door Opdrachtgever, een rapportagemodel voor de managementinformatie te hebben ontwikkeld. Indien door Opdrachtgever gewenst, dient Opdrachtnemer managementinformatie in te voeren in een door Opdrachtgever of derden verstrekt format/informatiesysteem. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden door Opdrachtgever aangegeven wijzigingen in het format doorgevoerd. De managementinformatie dient uiterlijk binnen tien (10) werkdagen na afloop van iedere kwartaal aan Opdrachtgever te worden verstrekt.
- 19.5 Verslaglegging van de overleggen wordt verzorgd door Opdrachtnemer binnen vijf (5) werkdagen na afloop van het overleg.
- 19.6 Het kwartaalverslag bevat, voorzien van toelichtingen, in ieder geval de volgende aspecten:

#### **Restaurant**

- omzet per maand;
- gemiddeld aantal transacties per dag;
- gemiddelde besteding per gebruiker;
- aantal werkdagen (openingsdagen);
- aantal klachten, verstoringen, analyse- en verbeterplannen.

#### **Vendingautomaten**

- Afname per locatie per dag;
- Omzet per maand.

#### **Vergaderkoffieservice en banqueting**

Gerealiseerde omzetten van de dienstverlening van de totale voorzieningen gespecificeerd naar:

- aantal vergaderingen en recepties/borrels/overige bijeenkomsten;
- gemiddeld aantal personen per vergadering en per receptie/borrel/overige bijeenkomst;
- aantal, type en voor hoeveel personen verzorgde vergaderkoffie- en lunchservices;
- aantal activiteiten, verdeling omzet in arrangementen en maatwerk en gebruikers en (indien van toepassing) derden;
- het volume van banquetingactiviteiten (aantallen en omzet).

#### **MVO**

- percentage van het inkoopvolume van producten met duurzaamheidskenmerken, circulair, lokaal, gezonde voeding etc.;
- de Opdrachtnemer dient periodiek te rapporteren over de uitvoer van social return\* op basis van een verantwoordingsformulier conform onderstaande aspecten;
  - totaal aantal ingezette SR Medewerkers (persoon, geen naam vanwege AVG);
  - periode van inzet SR Medewerkers;
  - indicatie ingezette Medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.);
  - wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.);
  - eventueel andere punten (nader vast te stellen).

\* De bijzondere uitvoeringsvoorwaarden / contractuele bepalingen met betrekking tot social return zijn opgenomen in Bijlage 2, Conceptovereenkomst.

Data dient zowel maandelijks als cumulatief weergegeven te worden in de verslaglegging.

- 19.7 Opdrachtnemer levert jaarlijks, uiterlijk één (1) maand na afloop van het kalenderjaar, een evaluatie aan

over de opzet en het functioneren van de dienstverlening in het afgelopen jaar. Op basis van de evaluatie van afgelopen jaar dient Opdrachtnemer verbeteringen op te nemen voor het komende jaar.

De evaluatie gaat minimaal in op de volgende aandachtspunten:

- uitvoering concept conform afspraken uit het Programma van Eisen;
- begroting;
- bezoekersaantallen en gemiddelde bestedingen;
- vendingautomaten aantal consumpties per maand per type consumptie en per vendingautomaat;
- klachtenregistratie en -behandeling;
- resultaten van kwaliteitsmetingen en -onderzoeken;
- gerealiseerde verbeteractiviteiten en doelstellingen;
- trainingen en opleidingen;
- voorstellen voor efficiencyverbeteringen en andere verbeteracties;
- advies met betrekking tot inventaris;
- behaalde duurzaamheidsdoelstellingen en voorstellen voor nieuwe duurzaamheidsdoelstellingen;
- prognose en optimalisatieplan voor het komend contractjaar (voortschrijdend inzicht).

## **20. Contractvorm**

- 20.1 Voor de verzorging van de cateringdienstverlening wordt tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een vaste-aanneemsomcontract voor locatie BAT afgesloten en een open-boek contract voor SK6, het Stadhuis en de Stadswinkel.
- 20.2 Binnen deze contractvorm stelt Opdrachtgever de kaders vast. Opdrachtnemer is specialist op het vakgebied en krijgt zo de ruimte om met deze kennis een hogere effectiviteit, efficiëntie en kwaliteit van dienstverlening te bereiken. Opdrachtnemer is vrij om op locatie BAT voor de producten buiten het basisassortiment zelf de prijzen bepalen. Voor locatie SK6 en het Stadhuis wordt dit in overleg met Opdrachtgever bepaald.
- 20.3 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het informeren van zijn eigen medewerkers over de beleidsuitgangspunten, met bijbehorende afspraken voor de overeengekomen dienstverlening met Opdrachtnemer.

## **21. Prijs**

- 21.1 Binnen het contract wordt voor de vaste cateringvoorzieningen een vaste aanneemsom (locatie BAT) en een open-boek (locatie Stadhuis en SK6) gehanteerd.

De vaste aanneemsom (locatie BAT) bestaat uit alle aspecten die nodig zijn om te voorzien in de dagelijkse cateringvoorziening in het restaurant en omvat minimaal de volgende onderdelen:

- kosten in verband met de dienstverlening en exploitatie van het bedrijfsrestaurant BAT;
- algemene kosten waaronder kassasystemen;
- kosten in verband met de regiefunctie warmedrankenautomaten en Schoonmaak Coöperatie medewerkers bij spoelkeuken en vergaderservices;
- kosten in verband met de dagelijkse verzorging van koelkasten ten behoeve van de bestuurservice;
- eventueel managementfee.

Voor de locaties waar de open boek methode wordt toegepast geldt de offerte conform bijlage 5 Prijzenblad van Opdrachtnemer als uitgangspunt voor de in rekening te brengen kosten voor de vaste cateringvoorzieningen. Deze kosten kunnen in overleg met en akkoord door Opdrachtgever worden aangepast en dienen onderbouwt te worden.

- 21.2 Opdrachtgever stelt als uitgangspunt dat in de vaste aanneemsom alle kosten en eventuele opbrengsten zijn verwerkt in het kader van de door Opdrachtnemer te verzorgen dienstverlening. Eventuele naheffingen als gevolg van wat dan ook, waaronder ook foutieve aannames en commerciële keuzes van Opdrachtnemer, worden door Opdrachtgever niet geaccepteerd.
- 21.3 Opdrachtgever streeft zoveel mogelijk het gebruik van integrale tarieven na. Deze integrale tarieven worden vervolgens gebruikt voor het verrekenen van kosten. Uitgangspunt bij de verrekening is daarbij de vermenigvuldiging van het afgenomen volume met de overeengekomen integrale tarieven. Integrale tarieven worden overeengekomen voor:
- arrangementen voor vergader- en lunchservices;
  - arrangementen banqueting;
  - vaste verrekentarieven aanvullende producten;
  - vaste verrekentarieven personele inzet.
- 21.4 Een indicatie van het toekomstige gebruik van de in het Programma van Eisen beschreven voorzieningen kan worden verkregen uit voorliggend Programma van Eisen en bijlagen alsmede de financiële invulmodellen behorend bij het Beschrijvend document. Aan de opgenomen indicaties kunnen geen rechten worden ontleend.
- 21.5 Maatwerkactiviteiten worden op basis van een voorstel vooraf geoffreerd. Voor additionele personeelsinzet en voor de offertes van maatwerk dient gebruik te worden gemaakt van gecontracteerde uurtarieven per functie.
- 21.6 Aanvullend op de arrangementen afgenomen producten worden tegen vaste tarieven en op basis van daadwerkelijk verbruik in rekening gebracht (zie bijlage 5 Prijzenblad van het Aanbestedingsdocument).
- 21.7 De in de banquetingmap opgenomen arrangementen zijn gebaseerd op integrale tarieven inclusief alle bijkomende kosten waaronder personeelskosten.
- 21.8 In voorkomende gevallen is het denkbaar dat Opdrachtnemer een toeslag in rekening brengt voor aanvullende personeelskosten. Dit is op basis van vraag en aanbod tegen overeengekomen integrale uurtarieven.

## **22. Kwaliteit Dienstverlening**

- 22.1 Opdrachtgever streeft naar een continue optimalisatie van de dienstverlening, waarbij hij zichzelf en zijn externe dienstverleners voortdurend scherp wil houden om gezamenlijk tot een maximale performance te komen. Een Opdrachtnemer die nadrukkelijk stuur op de kwaliteit en creativiteit van de dienstverlening is een onderdeel van deze ambities. In dat kader worden de prestaties van Opdrachtnemer bij de uitvoering van de contractueel overeengekomen werkzaamheden periodiek geëvalueerd en beoordeeld aan de hand van Kritische Prestatie Indicatoren (KPI Prestatiemonitor), zie bijlage 13.
- 22.2 Opdrachtgever toetst op structurele wijze de belevingskwaliteit op de locaties. Hierbij wordt door Opdrachtgever onder een deel van de gebruikers een (online) onderzoek uitgevoerd. In de vragenlijst en

de rapportage wordt een onderscheid naar de dienstverlening ten aanzien van de restauratieve voorzieningen gemaakt. Vragen hebben in ieder geval betrekking op de volgende aspecten:

- keuzemogelijkheden;
- prijs;
- kwaliteit producten waaronder smaak en temperatuur;
- dienstverlening;
- communicatie.

22.3 Het belevingsonderzoek wordt als aselechte steekproef met een frequentie van minimaal éénmaal per jaar uitgevoerd. De gemiddeld behaalde scores van de belevingsonderzoeken, gerekend over de periode van één jaar, bepalen de score van de klantbeleving van het jaar.

22.4 Na contractering, minimaal zes (6) maanden na ingang van de Overeenkomst, zal een eerste meting worden uitgevoerd. Het klanttevredenheidonderzoek wordt door een afdeling van de Aanbestedende Dienst in samenwerking met de Opdrachtnemer uitgevoerd.

22.5 Voor de beoordeling van het nakomen van gemaakte afspraken ten aanzien van kwaliteit & procedures voert Opdrachtgever jaarlijks een audit uit. Toetsing vindt plaats op basis van vooraf geaccordeerde checklists. Deze checklists zijn gebaseerd op:

- Programma van Eisen;
- Opdrachtgever specifieke eisen;
- hygiëncode voor de contract- en inflightcatering;
- offerte Opdrachtnemer in het kader van deze aanbesteding.

Er wordt getoetst aan de hand van de checklists bestaande uit de volgende Kritische Succes Factoren (KSF):

- Personeel en Organisatie;
- Uitvoering van Dienstverlening;
- Procedures en Procesregistratie;
- Verslaglegging en Financiën;
- Arbo en Milieu.

22.6 Elke KSF heeft vervolgens meerdere meetpunten. Deze meetpunten hebben 'beoordelingseenheden' toegekend gekregen op grond waarvan een gemiddelde score per KSF en de eindscore wordt berekend. De eindscore is het gemiddelde op basis van alle beoordelingseenheden van goedgekeurde meetpunten ten opzichte van het totaal aantal te behalen beoordelingseenheden.

22.7 Beoordeling vindt plaats op basis van beoordeling van exacte naleving van de eisomschrijving. Toetsing is daarmee het best te omschrijven als zwart/wit. Er zijn drie beoordelingsmogelijkheden, te weten:

- Goedkeuren, alle beoordelingseenheden worden toegekend;
- Afkeuren, geen van de beoordelingseenheden wordt toegekend;
- Niet beoordelen, beoordeling vindt niet plaats en de eis weegt niet mee in de bepaling van de eindscore.

22.8 Indien er geheel voldaan wordt aan de eisomschrijving, wordt de betreffende eis goedgekeurd. Indien niet (geheel) voldaan wordt aan de eisomschrijving wordt de eis afgekeurd. Afkeuring kan daardoor plaatsvinden op basis van incidenten. Mocht een eis niet van toepassing zijn (op een bepaalde locatie) of niet beoordeeld kunnen worden, zal de eis niet beoordeeld worden. Deze eis weegt daardoor niet mee in de bepaling van de eindscore. Bij het afkeuren of niet beoordelen van een eis zal de auditor altijd een

schriftelijke toelichting geven waarom de eis is afgekeurd of niet is beoordeeld.

### **23. Financiële en administratieve aspecten van het contract**

- 23.1 De management fee, personeelskosten, integrale personeelstarieven, algemene kosten en de losse afname dienen in de financiële modellen, die als bijlage 5 in het Prijzenblad van het Aanbestedingsdocument zijn opgenomen, te worden geoffreerd. Bij eventuele aanpassingen dient Opdrachtnemer altijd deze modellen te hanteren.
- 23.2 De Inschrijver dient daarnaast per kostencomponent het btw-percentage aan te geven en een aanneemsom exclusief en inclusief btw te vermelden.
- 23.3 Alle tarieven staan vast voor de looptijd van de overeenkomst. Alleen de open-boek methodiek biedt ruimte voor aanpassingen na onderling overleg. Aanpassing van de overeengekomen aanneemsom, de verkoopprijzen voor het basisassortiment en/of de vaste verrekenprijzen voor de arrangementen kan alleen op basis van eisen 23.4 t/m 23.6.
- 23.4 De vaste aanneemsom voor locatie BAT, de vaste verrekenprijzen voor de arrangementen en/of de verkoopprijzen voor het basisassortiment voor alle locaties kunnen jaarlijks worden aangepast voor het volgende contractjaar en voor het eerst één (1) jaar na ingangsdatum van het contract. Jaarlijkse aanpassingen moeten door Opdrachtnemer minimaal één (1) maand van tevoren schriftelijk worden ingediend bij Opdrachtgever en mogen pas worden doorgevoerd na schriftelijk akkoord door de contract manager van de Opdrachtgever.
- 23.5 Indexering vindt plaats op basis van de nationale Consumenten Prijsindex (CPI) voorafgaand aan het te indexeren jaar, zoals gepubliceerd naar aanleiding van Prinsjesdag in de MEV (september) van het CPB. Voor de indexering ingaande 1 september 2023 wordt het CPI percentage van 2024 gehanteerd en de jaren erna volgens dezelfde systematiek. De aanpassing kan alleen in overleg met en na akkoord van Opdrachtgever plaatsvinden. De vaste aanneemsom voor de restauratieve voorzieningen (BAT) is gebaseerd op het aantal lunchgebruikers.
- 23.6 De pandbezetting (zie paragraaf 1.4) is een gegeven dat door Opdrachtgever wordt beïnvloed. Indien dit er toe leidt dat het aantal lunchgebruikers gedurende minimaal drie (3) aaneengesloten maanden (met uitzondering van het zomer- en winterreces) meer dan 10% is gewijzigd ten opzichte van het uitgangspunt voor de aanneemsom, kan de aanneemsom voor de restauratieve voorzieningen tussentijds in overleg met en na akkoord van Opdrachtgever worden aangepast. Overleg hierover kan door elk van de partijen worden geïnitieerd. Opening of sluiting van een locatie waar zich een bedrijfsrestaurant bevindt, leidt sowieso tot overleg over en aanpassing van de vaste aanneemsom.

### **24. Facturering, verzending en betaling**

- 24.1 Opdrachtnemer factureert jaarlijks de volledige vaste aanneemsom bij aanvang van het contractjaar. De Opdrachtgever betaalt 1/12 deel van de jaarlijkse vaste aanneemsom rond de 20<sup>e</sup> dag van de betreffende kalendermaand uit aan Opdrachtnemer.
- 24.2 In lijn met 24.1 factureert Opdrachtnemer jaarlijks voor de open-boek locaties (Stadhuis en SK6) het geoffreerde bedrag van het Prijzenblad (bijlage 5), tabblad locaties. De Opdrachtgever betaalt 1/12 deel van de jaarlijkse bedragen rond de 20<sup>e</sup> dag van de betreffende kalendermaand uit aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer factureert achteraf per maand de daadwerkelijke kosten voor de open-boek locaties (per locatie) waarbij het reeds in rekening gebrachte voorschot hiermee wordt verrekend.

- 24.3 De afgenomen arrangementen, de geleverde producten en de afgenomen personele inzet waarvoor vaste verrekenarieven van toepassing zijn, worden maandelijks achteraf en gespecificeerd gefactureerd. Het is niet mogelijk om buiten Topdesk om reserveringen/bestellingen te doen bij Opdrachtnemer.
- 24.4 De specificatie bij de factuur bevat minimaal de volgende gegevens: type dienstverlening, naam besteller, afnemer, afdeling en team afnemer, reserveringsnummer/meldingsnummer Topdesk, afleverdatum, afleverlocatie, artikel, aantal bestelde eenheden, stukprijs per eenheid ex. BTW, van toepassing zijnde BTW-tarief, prijs incl. BTW. Als typen dienstverlening worden onderscheiden:
- vergaderkoffieservice;
  - lunchservice;
  - verkoop op rekening bedrijfsrestaurant;
  - raad;
  - college;
  - banqueting/interne evenementen;
  - crisisorganisatie;
  - gladheidsbestrijding;
  - borrelarrangementen;
  - vervanging Personeel.
- 24.5 De exacte wijze van facturatie met bijbehorende specificatie wordt na gunning van de Opdracht afgestemd tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voeren van een adequate debiteurenadministratie.
- 24.6 Alle kosten dienen zowel exclusief als inclusief btw te worden opgenomen, waarbij inzichtelijk wordt gemaakt welke opslagen voor btw er per onderdeel worden toegepast. De verantwoordelijkheid en het risico van de door Opdrachtnemer gehanteerde uitgangspunten ligt bij Opdrachtnemer. Deze gehanteerde uitgangspunten gelden voor de duur van de Overeenkomst. Wijzigingen in deze uitgangspunten die buiten de schuld van Opdrachtgever plaatsvinden zijn voor rekening en risico van Opdrachtnemer.

### 3. Programma van Wensen t.a.v. de gunning

Inschrijver dient bovenop de gestelde geschiktheids- en uitvoeringseisen, die de minimale kwaliteit borgen, ook toegevoegde waarde te bieden. Hiermee heeft Inschrijver de mogelijkheid zich te onderscheiden van mogelijke andere Inschrijvers. Dit dient Inschrijver te doen door het uitwerken van de Gunningswensen die in dit hoofdstuk staan beschreven.

Inschrijver wordt gevraagd de onderstaande open vragen (gunningswensen, paragraaf 3.1) te beantwoorden. Deze worden beoordeeld op de wijze zoals omschreven in paragraaf 3.2. De antwoorden op de open vragen vormen het uitgangspunt voor de wijze waarop Inschrijver de Opdracht voor de Aanbestedende Dienst gaat uitvoeren.

De uitwerking van de open vragen en bijbehorende subvragen dient GEANONIMISEERD te worden ingediend. Geanonimiseerd betekent dat er geen bedrijfsnamen, bedrijfsgegevens, logo's, verwijzingen naar mogelijke eerder voor gemeente uitgevoerde projecten, namen van personen of andere zaken die op enigerlei wijze kunnen verwijzen naar de identiteit van de Inschrijver in het document mogen worden vermeld waardoor de Inschrijver kan worden herkend, met uitzondering van de daarop gevraagde plaatsen (naam ondertekening e.d.).

Het onderscheidend vermogen van de Inschrijving moet uit de inhoud blijken en mede daarom is gelijkvormigheid gewenst en een verplichte lay-out voorgeschreven.

De gunningswensen worden beoordeeld op: toegevoegde waarde voor Aanbestedende Dienst, mate van toepasbaarheid en mate van concreetheid. Inschrijver dient minimaal in te gaan op de gevraagde onderwerpen.

#### 3.1 Gunningswensen

De kwaliteit van de Inschrijving dient te blijken uit de uitwerking van onderstaande gunningswensen:

- Gunningswens 1: Plan van Aanpak
- Gunningswens 2: Duurzaamheid, lokaal en gezonde voeding
- Gunningswens 3: Evenementen en banqueting

##### 3.1.1. Gunningswens 1: Plan van aanpak

Gemeente Tilburg biedt Inschrijvers de ruimte om aan te sluiten bij ontwikkelingen en verschuivingen die plaatsvinden in de markt en bij de gemeente als Opdrachtgever. Hiertoe wordt Inschrijver gevraagd een plan van aanpak op te stellen waarin minimaal de volgende onderwerpen aan bod komen:

- Een voorstel van 2 mogelijke concepten (inclusief variaties in assortiment) per locatie (BAT, Stadhuis, Stadskantoor 6 en de nieuwe Stadswinkel), met:
  - Een beschrijving van de concepten en variaties tussen de concepten;
  - De uitstraling van verschillende concepten, in een look & feel;
  - Uitstraling naar en communicatie met gebruikers van de voorzieningen;
  - Hoe het concept aansluit bij de kernbegrippen voortkomend uit de thema's ontmoeten, netwerken en samenwerken zoals omschreven in paragraaf 1.3, Beschrijving van de Opdracht.
- De implementatie van de catering in de nieuwe Stadswinkel:
  - Hoe Inschrijver de samenwerking met Opdrachtgever in deze periode voor zich ziet;
  - Beschrijving van risico's en beheersmaatregelen in de overgang naar de nieuwe cateringlocatie.
- Hoe Inschrijver zorgdraagt ook tijdens de looptijd van de overeenkomst in te spelen op trends en ontwikkelingen in de cateringbranche.

De uitwerking van “Gunningswens 1: Plan van Aanpak” mag maximaal zes (6) pagina’s A4 omvatten. De pagina’s dienen in lettertype Calibri, lettergrootte 10, regelafstand 1,5 en marge van 1,5 cm rondom te worden ingediend in pdf, zonder gebruik te maken van een voor- en eindblad en inhoudsopgave. Deze omvang is inclusief eventuele schema’s, tabellen, afbeeldingen, etc. Indien het maximum aantal pagina’s wordt overschreden, worden de pagina’s die buiten de omvang vallen niet beoordeeld. Daarnaast dient de uitwerking van de gunningswensen geanonimiseerd te zijn, zoals beschreven in de inleiding van hoofdstuk 3.

### *3.1.2 Gunningswens 2: Duurzaamheid, lokaal en gezonde voeding*

Een van de kernwaarden van gemeente Tilburg is duurzaamheid. In het aanbestedingsdocument en de daarbij behorende bijlagen zijn daartoe meerdere uitgangspunten opgenomen op het gebied van gezondheid en milieu.

U wordt verzocht een toelichting te geven hoe u een innovatieve bijdrage kunt leveren aan een verdere invulling hiervan op het gebied van catering. Inschrijver gaat hierbij minimaal in op:

- De Inschrijver schrijft minimaal 5 duurzaamheid en circulaire voorstellen voor aan Opdrachtgever hoe deze binnen de locaties van de gemeente Tilburg toepasbaar zijn en deze het meeste impact geven binnen de catering.
- Inschrijver speelt in op lokaal inkopen en geeft hierbij aan hoe lokaal (binnen Tilburg) inkopen gestimuleerd wordt, welke producten lokaal worden ingekocht, wat de samenwerking is met lokale ondernemingen/horeca (voor de avondmaaltijden) en hoe lokaal inkopen kan bijdragen aan een ketenverkortung.
- De Inschrijver levert een plan van aanpak ten aanzien van presentatie- en verkooptechnieken welke passend zijn bij de uitgangspunten van het Voedingscentrum en waarbij rekening wordt gehouden met de afname van gezonde voeding.

De uitwerking van “Gunningswens 2: Duurzaamheid, lokaal en gezonde voeding” mag maximaal drie (3) pagina’s A4 omvatten. De pagina’s dienen in lettertype Calibri, lettergrootte 10, regelafstand 1,5 en marge van 1,5 cm rondom te worden ingediend in pdf, zonder gebruik te maken van een voor- en eindblad en inhoudsopgave. Deze omvang is inclusief eventuele schema’s, tabellen, afbeeldingen, etc. Indien het maximum aantal pagina’s wordt overschreden, worden de pagina’s die buiten de omvang vallen niet beoordeeld. Daarnaast dient de uitwerking van de gunningswensen geanonimiseerd te zijn, zoals beschreven in de inleiding van hoofdstuk 3.

### *3.1.3 Gunningswens 3: Evenementen en banqueting*

In de Inschrijving vraagt Opdrachtgever dat Opdrachtnemer een voorstel opneemt voor de invulling van de gevraagde evenementen en banqueting diensten. Opdrachtnemer geeft concreet aan hoe de dienstverlener zo goed mogelijk gaat bijdragen aan het realiseren van evenementen en overige banqueting activiteiten. Inschrijver gaat hierbij minimaal in op:

- De Inschrijver geeft aan hoe evenementen worden gemanaged per locatie in de huidige situatie.
- Hoe inschrijver na gunning in samenspraak met de gemeente tot een banquetingmap komt die optimaal aansluit bij de wensen van gemeente Tilburg.
- De Inschrijver geeft aan in welke mate Inschrijver flexibiliteit binnen evenementen en overige banqueting activiteiten kan borgen.
- De Inschrijver laat zien hoe zij Gastvrij Tilburg toepast binnen de banquetingactiviteiten.

De uitwerking van “Gunningswens 3: Evenementen en banqueting” mag maximaal vier (4) pagina’s A4 omvatten. De pagina’s dienen in lettertype Calibri, lettergrootte 10, regelafstand 1,5 en marge van 1,5 cm rondom te worden ingediend in pdf, zonder gebruik te maken van een voor- en eindblad en inhoudsopgave. Deze omvang is inclusief eventuele schema’s, tabellen, afbeeldingen, etc. Indien het maximum aantal pagina’s wordt overschreden, worden de pagina’s die buiten de omvang vallen niet beoordeeld. Daarnaast dient de uitwerking van de gunningswensen geanonimiseerd te zijn, zoals beschreven in de inleiding van hoofdstuk 3.

### 3.2 Beoordeling Kwaliteit

De door Inschrijver uitgewerkte gunningswensen worden door de beoordelingscommissie beoordeeld, indien de Inschrijving in fase 1 van de beoordeling als geldig is aangemerkt. De deskundige beoordelingscommissie bestaat uit een vertegenwoordiging vanuit de Aanbestedende Dienst, met de volgende rollen:

- Senior medewerker Faciliteiten;
- Medewerker Faciliteiten 1;
- Medewerker Faciliteiten 2;
- Medewerker management- en afdelingsondersteuning Faciliteiten;
- Medewerker Bestuurszaken;
- Teammanager Faciliteiten.

Indien door onvoorziene omstandigheden leden van de beoordelingscommissie uitvallen behoudt de Aanbestedende Dienst zich het recht voor deze medewerker(s) te vervangen door een medewerker met een vergelijkbare expertise en rol. Beoordeling van verschillende Inschrijvingen zal per gunningswens altijd plaatsvinden door hetzelfde team voor de betreffende gunningswens.

De leden van de beoordelingscommissie zullen eerst ieder individueel een score toekennen aan de afzonderlijke uitwerkingen van de gunningswensen. Daarna wordt in een plenair overleg van de beoordelingscommissie, onder leiding van de inkoopadviseur, één score per gunningswens per Inschrijver vastgesteld. De scores worden toegekend op basis van de mate waarin er in de uitwerking wordt ingegaan op de elementen zoals beschreven en de toegevoegde waarde van de Inschrijvers op de gunningswensen.

De scores worden per gunningswens bepaald op basis van de onderstaande tabel:

Beoordeling	Te behalen waardevermindering
<p><b>Uitstekend</b> De beantwoording voldoet volledig aan het gevraagde, sluit zeer goed aan bij de behoeften en wensen van de Aanbestedende Dienst en geeft blijk van uitstekend inzicht in de situatie van de Aanbestedende Dienst. Dit blijkt onder meer uit de relevante en onderscheidende meerwaarde in relatie tot de betreffende gunningswens in de beantwoording van Inschrijver. De beantwoording is tevens goed onderbouwd, concreet en realistisch.</p>	100% van de maximale waarde
<p><b>Goed</b> De beantwoording voldoet volledig aan het gevraagde, sluit goed aan bij de behoeften en wensen van de Aanbestedende Dienst en geeft blijk van goed inzicht in de situatie van de Aanbestedende Dienst. De beantwoording is tevens goed onderbouwd, concreet en realistisch.</p>	70% van de maximale waarde

<b>Voldoende</b> De beantwoording voldoet grotendeels aan het gevraagde en sluit aan bij de behoeften en wensen van de Aanbestedende Dienst. De beantwoording is in beperkte mate onderbouwd, concreet en realistisch.	40% van de maximale waarde
<b>Onvoldoende</b> De beantwoording is onvolledig en voldoet onvoldoende aan het gevraagde en sluit onvoldoende aan bij de behoeften en wensen van de Aanbestedende Dienst. De beantwoording is niet concreet en realistisch.	0% van de maximale waarde bij gunningswens 2 en 3. Knock-out criterium bij gunningswens 1.
<b>Geen inhoudelijke beantwoording</b>	Knock-out criterium

*LET OP: Indien Inschrijver in zijn uitwerking geen inhoudelijke beantwoording geeft op de gestelde wensen en/of een onvoldoende scoort op gunningswens 1, Plan van Aanpak, zal Inschrijver worden uitgesloten van de verdere aanbestedingsprocedure.*

### 3.3 Prijs

Inschrijver geeft in bijlage 5 Prijzenblad de tarieven te offreren voor de uit te voeren dienstverlening. Het in zijn geheel ingevulde Prijzenblad leidt tot een Totaalprijs per Inschrijver. Deze totaalprijs is de Prijs waarmee de vergelijkingsprijs zal worden berekend om te komen tot de beste prijs-kwaliteitverhouding, conform paragraaf 3.4.

Bijlage 5, Prijzenblad, bestaat uit de volgende onderdelen:

#### 1. Personeelskosten:

Inschrijver dient op dit tabblad in de geel gemarkeerde cellen het in te zetten personeel inclusief kosten te offreren, op basis van de uitgangspunten in de aanbestedingsdocumentatie inclusief dit Prijzenblad, teneinde de exploitatie van het werkcafé (Stadhuis) en de bedrijfsrestaurants (SK6 en BAT) conform de eisen van Aanbestedende Dienst te kunnen realiseren. Uiteraard dient hierbij rekening gehouden te worden met de gegevens uit Bijlage 7, mutatieformulier overname personeel. Dit tabblad mag geen andere kosten bevatten dan de salariskosten voor het in te zetten personeel en dient als basis voor de uitvoering van de werkzaamheden gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

#### 2. Algemene kosten:

Inschrijver dient op dit tabblad in de geel gemarkeerde cellen alle algemene kosten te offreren die samenhangen met de exploitatie van het werkcafé (Stadhuis) en de bedrijfsrestaurants (SK6 en BAT) conform de eisen van Aanbestedende Dienst.

#### 3. Locaties:

Op dit tabblad komen de personeelskosten en de algemene kosten uit de twee voorgaande tabbladen terug in de totaalopstelling van de exploitatie van het werkcafé (Stadhuis) en de bedrijfsrestaurants (SK6 en BAT). Inschrijver dient op dit tabblad in de geel gemarkeerde cellen alle nog ontbrekende kosten te offreren en de ontbrekende gegevens toe te voegen, om te komen tot een totaal inschrijfprijs voor de exploitatie van de 3 genoemde locaties. Hierbij geldt dat voor het bedrijfsrestaurant op locatie BAT wordt uitgegaan van een vaste aanneemsom en voor de overige 2 locaties wordt gewerkt met een open-boek calculatie.

#### 4. Integrale personeelstarieven:

Inschrijver dient op dit tabblad in de geel gemarkeerde cellen haar integrale personeelstarieven te offreren voor de vermelde functies en tijdsvensters. Deze tarieven vormen (indien van toepassing) de basis voor de

verrekening van personeelskosten wanneer van Inschrijver extra werkzaamheden worden verlangd buiten de reguliere exploitatie van het werkcafé en de bedrijfsrestaurants om. Zoals vermeld dienen deze tarieven integraal te zijn en dus alle van toepassing zijnde salariskosten en eventuele bijkomende kosten te bevatten.

#### 5. Losse afname:

Inschrijver dient op dit tabblad in de geel gemarkeerde cellen haar verrekentarieven te offeren voor afname van producten buiten de reguliere exploitatie van het werkcafé en de bedrijfsrestaurants om. Deze tarieven dienen integraal te zijn en dus alle van toepassing zijnde kosten te bevatten, met uitzondering van (indien van toepassing) de te verrekenen integrale personeelstarieven.

#### 6. Totaaltelling:

Op dit tabblad worden de bedragen van de voorliggende tabbladen opgeteld om tot de totale inschrijfprijs van de Inschrijving te komen. Deze inschrijfprijs (excl. BTW) is de basis om te komen tot een score op het onderdeel prijs. Wanneer Inschrijver zich ervan heeft verzekerd alle tabbladen op de vereiste plekken te hebben ingevuld, dient Inschrijver hier bedrijfsnaam, naam bevoegd vertegenwoordiger, functie, plaats en datum digitaal in te vullen. Daarna dient het te worden afgedrukt en te worden ondertekend door de rechtsgeldig vertegenwoordiger (dit dient onomstotelijk te blijken uit het Uittreksel uit het Handelsregister). Na ondertekening dient het Prijzenblad te worden gescand om vervolgens, naast de Excel-versie van het Prijzenblad, als PDF-document bij de Inschrijving te worden gevoegd.

Algemeen:

Inschrijvingen die, op onderdelen van het Prijzenblad, geoffreerde tarieven bevatten die als manipulatief of niet-marktconform worden verondersteld, worden als ongeldig terzijde gelegd en worden daarmee uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

### **3.4 Gunningssystematiek**

De Inschrijver die in aanmerking komt voor gunning van de Opdracht is de Inschrijver die de Economisch Meest Voordelige Inschrijving heeft ingediend op basis van de Beste Prijs-Kwaliteitverhouding.

De beoordeling om te bepalen welke Inschrijving kan worden aangemerkt als inschrijving met de Beste Prijs-Kwaliteitverhouding, vindt plaats op basis van het principe 'gunnen op waarde'. De verschillende gunningswensen voor kwaliteit krijgen een bepaalde waardevermindering in Euro's. De waarde die per gunningswens aan de inschrijving wordt toegekend, is de waarde die van de totale inschrijfprijs zoals vermeld op het prijzenblad wordt afgetrokken. Hierdoor ontstaat een vergelijkingsprijs.

*Totaalprijs vermeld op Prijzenblad – totale waarde op de gunningswensen = vergelijkingsprijs*

De boordeling van de gunningswensen wordt uitgevoerd door een beoordelingscommissie zoals benoemd in paragraaf 3.2.

De scores na consensus worden omgezet naar een totale waardevermindering per gunningswens, op basis van onderstaande maximale waarde per gunningswens:

**Kwaliteit:** te bepalen aan de hand van:

<b>Gunningswensen met betrekking tot kwaliteit</b>		<b>Maximale waarde in €</b>
Gunningswens 1.	Plan van aanpak	€ 155.000,-
Gunningswens 2.	Duurzaamheid, lokaal en gezonde voeding	€ 80.000,-
Gunningswens 3.	Banqueting	€ 80.000,-
<i>Totale maximale waarde van de kwaliteitscriteria</i>		€ 315.000,-

**Prijs:** te bepalen aan de hand van de inschrijfprijs conform ingevuld Prijzenblad:

<b>Prijs</b>	<b>Geboden prijs</b>
<i>Totaalprijs vermeld op Prijzenblad</i>	n.v.t.

De Inschrijving die voldoet aan alle gestelde eisen en na de beoordeling de laagste vergelijkingsprijs heeft, wordt gekenmerkt als Economisch Meest Voordelige Inschrijving op basis van de Beste Prijs-Kwaliteitsverhouding en komt in aanmerking voor gunning.

In het geval dat inschrijvingen een gelijke vergelijkingsprijs hebben, dan geldt het volgende:

De gunningswens met de grootste maximale waarde zal de doorslag geven, dus de Inschrijving met de hoogste waarde op die gunningswens (gunningswens 1) zal als de Economisch Meest Voordelige Inschrijving op basis van Beste Prijs-Kwaliteitsverhouding gelden. Indien de Inschrijvingen ook op die gunningswens gelijk scoren, zal gunningswens 2 de doorslag geven. Wanneer uiteindelijk dit alles geen doorslag geeft, zal middels een loting worden bepaald welke Inschrijving als Economisch Meest Voordelige Inschrijving op basis van Beste Prijs-Kwaliteitsverhouding zal gelden.