

Commercieel vertrouwelijk

Beschrijvend document Deel A

**Europese aanbesteding volgens de
openbare procedure voor de horecavoorzieningen
ten behoeve van Zuyd Hogeschool**

Referentie nr.: Zuyd.2022.16.Catering
Status: Versie 1.0
Uitgevoerd door: Zuyd Hogeschool, Heerlen,
In opdracht van: Dienst Facilitair Bedrijf
Datum: 3 maart 2023

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
1.1	Algemeen.....	4
1.1.1	Keuze procedure.....	4
1.2	Beschrijving van Zuyd	4
1.3	Beschrijving en doel van de aanbesteding	5
1.3.1	Doel aanbesteding	5
1.3.2	Scope aanbesteding	6
1.3.3	Randvoorwaarden	7
1.3.4	Perceelindeling	7
1.3.5	Overeenkomst.....	7
1.3.6	Wachtkamerconstructie	7
1.3.7	Huidige situatie	7
1.3.8	Bewustwordingscampagne disposable bekens	8
1.3.9	Ontwikkelpennen	8
1.3.10	Gewenste situatie.....	8
1.4	Contractpartij, contact en klachtenafhandeling.....	12
1.4.1	Contractpartij.....	12
1.4.2	Contact	12
1.4.3	Klachtenafhandeling	13
1.4.4	Planning	13
2.	Inschrijvingsprocedure.....	15
2.1	Inlichtingen	15
2.2	Schouw.....	15
2.3	Wijze van aanbieden inschrijving	15
2.4	Voorwaarden	16
3.	Eisen aan de onderneming	17
3.1	Geschiktheidseisen	17
3.1.1	Uitsluitingsgronden	17
3.1.2	Financiële en economische draagkracht	18
3.1.3	Technische- en beroepsbekwaamheid.....	18
3.1.4	Beroepsbevoegdheid	19
3.1.5	Ondertekening UEA	19
4.	CONTRACTMANAGEMENT, EISENPAKKET EN OVERZICHT BIJLAGEN	20
4.1	Contractmanagement	20
4.2	Programma van Eisen.....	21
4.3	Bijlagen	21

5.	Beoordelings- en gunningsprocedure	22
5.1	Beoordelingsprocedure	22
5.1.1	Voldoen aan de gestelde eisen en procedurevoorschriften	22
5.1.2	Beoordelingsmethodiek.....	22
5.2	Gunningcriterium Kwaliteit	23
5.2.1	Toelichting op het subgunningscriteria kwaliteit	23
5.3	Gunningcriterium Prijs	26
5.4	Beoordeling	26
5.5	Gunningsprocedure	27

1. Inleiding

1.1 Algemeen

Dit beschrijvend document betreft de Europese openbare aanbesteding conform de Aanbestedingswet 2012 (d.d. 1 juli 2016), voor de horecavoorzieningen voor Zuyd Hogeschool, hierna te noemen Zuyd, met referentienummer Zuyd.2022.16.Catering

Dit document bevat een beschrijving van Zuyd en van de aanbesteding (hoofdstuk 1), alle informatie die u nodig heeft voor het indienen van een inschrijving, zoals de inschrijvingsprocedure (hoofdstuk 2), de eisen aan de onderneming (hoofdstuk 3), het eisenpakket (hoofdstuk 4) en de beoordeling van de inschrijvingen (hoofdstuk 5). In Beschrijvend document Deel B treft u aan de Aanbestedingsvoorwaarden van Zuyd die van toepassing zijn op deze aanbesteding. De aanbesteding wordt elektronisch uitgevoerd via TenderNed. Zie voor meer informatie hierover www.tenderned.nl, hier is tevens de eGids (online handleiding) te vinden.

1.1.1 Keuze procedure

Er is om de volgende redenen gekozen voor het volgen van een openbare procedure conform sociale en andere specifieke diensten:

- Vanwege de financiële omvang van de opdracht;
- Het toepassen van een andere procedure leidt tot hogere kosten bij de inschrijvers en Zuyd.
- De uniformiteit in dienstverlening over de verschillende locaties en academies heen;
- Het aantal te verwachten inschrijvers is minder dan 7;
- Het mogelijk grensoverschrijdend karakter van de opdracht;
- Om recht te doen aan de algemene beginselen van het aanbestedingsrecht.

1.2 Beschrijving van Zuyd

Zuyd Hogeschool (verder te noemen Zuyd), met vestigingen in Heerlen, Sittard en Maastricht, behoort met ruim 14.000 studenten en 1.850 medewerkers tot de middelgrote hogescholen van Nederland. Zuyd biedt verdeeld over tien interessegebieden 50 bachelor-, master- en Associate degree opleidingen aan. Voor professionals is er keuze uit bijna negentig trainingen en programma's. Voorts kent Zuyd nog 28 lectoraten die praktijkgericht onderzoek doen.

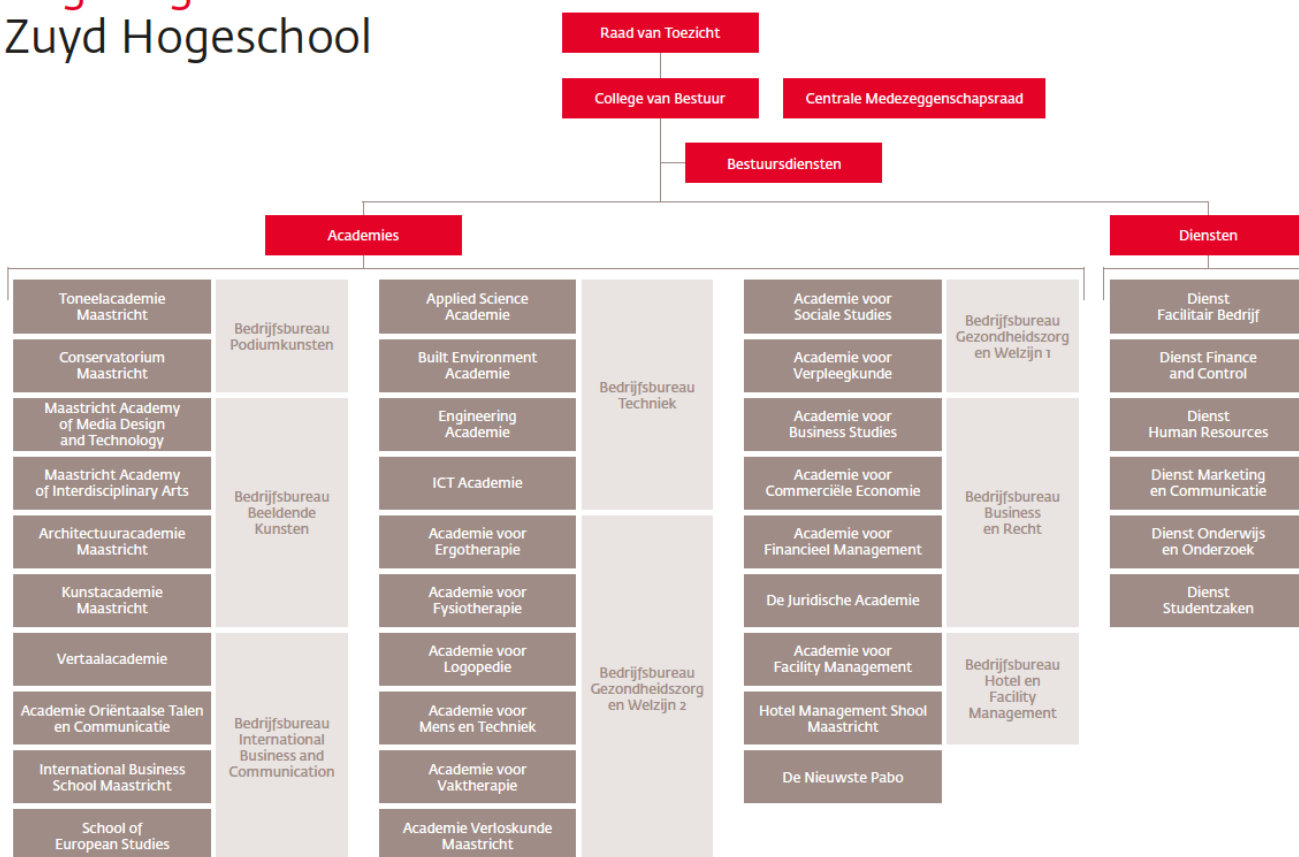
De organisatie

De verbinding tussen onderwijs, onderzoek en praktijk organiseert Zuyd in 29 academies en zeven diensten. De academies verzorgen de bacheloropleidingen, masteropleidingen en cursussen en trainingen voor volwassenen. Hier ontwikkelen onze studenten zich tot professionals met actuele en relevante kennis en vaardigheden. Ook de lectoraten zijn bij de academies ondergebracht. De diensten ondersteunen het primaire proces binnen Zuyd.

Onze focus

De activiteiten van Zuyd draaien om 'Passie voor ontwikkeling'. Wij willen zoveel mogelijk studenten opleiden en ervoor zorgen dat zij over de kennis, inzichten en vaardigheden beschikken waar de regio behoefte aan heeft en die ervoor zorgt dat de regio vitaler en duurzamer wordt. Daarnaast ziet Zuyd duurzaamheid als haar verantwoordelijkheid en stimuleert haar bedrijfsvoering om studeer- en werkomgevingen, faciliteiten, voorzieningen en dienstverlening zodanig te organiseren dat studenten en medewerkers duurzaamheid ervaren.

Organogram Zuyd Hogeschool



Meer informatie over Zuyd vindt u op: www.zuyd.nl/over-zuyd.

1.3 Beschrijving en doel van de aanbesteding

1.3.1 Doel aanbesteding

De doelstelling van deze aanbesteding is het verkrijgen van een overeenkomst met een duurzaam ondernemende en meedenkende inschrijver die een adviserende en proactieve, (maatschappelijke) verantwoordelijke rol aanneemt. Deze samenwerking wordt aangegaan op basis van gedeelde ambities, continu verbeteren en ontwikkelen. Zuyd vraagt een hoge kwaliteit van de dienstverlening met ontwikkelingsperspectief naar de toekomst.

Ten aanzien van deze aanbesteding heeft de Zuyd de onderstaande doelstellingen.

1. Het aangaan van een overeenkomst met een betrouwbare, servicegerichte, ondernemende en meedenkende partner die op een flexibele, creatieve en proactieve wijze invulling geeft aan de voorzieningen.
2. Een inschrijver die zich opstelt als partner – in gastvrijheid, duurzaamheid, inclusiviteit en vitaliteit – van Zuyd en haar studenten en medewerkers. Dit uit zich in creatief, innovatief, actiegericht ondernemen. De inschrijver neemt haar verantwoordelijkheid en heeft aandacht voor de diverse gewoonten en behoeften.

3. Gaat een langdurig partnerschap aan waarbij continu wordt gewerkt aan het verbeteren van de gasttevredenheid, waarbij een zo hoog mogelijke positieve impact op milieu en maatschappij gerealiseerd wordt.
4. De kwaliteit van de medewerkers van de inschrijver en eventuele partners liggen op een goed niveau. Termen die daarbij horen zijn: representatief, gastgericht en gastheerschap, vriendelijk, behulpzaam en vaardig.
5. De gasten van de horecavoorzieningen zijn tevreden; het te verstrekken assortiment wordt afgestemd op de studenten, medewerkers en gasten (doelgroepen) van Zuyd en verleidt de gasten om te verblijven en te ontmoeten. Het assortiment is vers, gezond, gevarieerd en van een goede prijs-kwaliteit verhouding. Er is altijd een gezonde lunch beschikbaar voor gasten met een kleine portemonnee.
6. Neemt flexibiliteit in het contract op met de inschrijver zodat gedurende de contractperiode de voorzieningen mee kunnen bewegen met de trends en ontwikkelingen in de markt en de steeds veranderende behoeften in vraag en aanbod.
7. Werkt met de inschrijver samen aan de duurzaamheidsambitie (bijlage 8) van Zuyd. Zie voor meer informatie <https://www.zuyd.nl/over-zuyd/duurzaam-zuyd>.
8. De inschrijver voldoet aan alle eisen zoals aangegeven in het programma van eisen en voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving.
9. De inschrijver exploiteert de horecavoorzieningen voor eigen rekening en risico op basis van een concessie en tegen marktconforme verkoopprijzen voor de studenten.

1.3.2 Scope aanbesteding

Dienstverlening

De dienstverlening die tot de scope van deze aanbesteding hoort is:

- de exploitatie van de horecavoorzieningen voor de locaties binnen de scope.
- de verzorging van de vergaderlunches voor de locaties binnen de scope.
- de verzorging van de banqueting en evenementen ten behoeve van de locaties binnen de scope.
- de verzorging en levering van de vendingautomaten (frisdrank- en versnaperingen)

Deze aanbesteding betreft de horecavoorzieningen ten behoeve van studenten en medewerkers voor 3 locaties van Zuyd.

Locaties

De locaties die in scope zijn van deze aanbesteding zijn:

1. Heerlen – Nieuw Eyckholt 300
2. Sittard – Ligne 1
3. Maastricht – Brusselseweg 150

1.3.2.1 Out of scope

De volgende activiteiten zijn buiten scope:

- De warme- en koude drankenautomaten die door de warme drankenleverancier zijn geleverd.
- De exploitatie van de horecavoorzieningen op de 4 kunstlocaties in Maastricht vanwege het unieke karakter van de locaties. Het betreft hier de locaties aan de Bonnefantestraat 15, Lenculenstraat 31-33, Franciscus Romanusweg 90 en Herdenkingsplein 12.
- De exploitatie van de voorzieningen op de Hotel Management School Maastricht (eigen catering als onderdeel van het onderwijsconcept) en Academie Verloskunde (gesitueerd in een gebouw van Universiteit Maastricht).

1.3.2.2 Mogelijke aanpassingen in scope

- Mutaties van locaties: Zuyd is een organisatie in ontwikkelingen. Het is mogelijk dat gedurende de contractperiode locaties zoals benoemd in de scope wijzigen. Dit kan zowel een locatie eraf als erbij zijn.
- Omvang van de dienstverlening: het is mogelijk dat verwachte volumes van dienstverlening wijzigen gedurende de contractperiode.
- Niveau van dienstverlening: het is mogelijk dat het niveau van dienstverlening kan worden aangepast gedurende de contractperiode.

1.3.3 Randvoorwaarden

Op de uitvoering van de opdracht zullen bij dit beschrijvend document, bijgevoegde overeenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden Zuyd (versie 1 november 2020) (bijlage 1) van toepassing zijn.

Als uitgangspunt voor de offerte wordt de conceptovereenkomst gebruikt die als bijlage 2 bij dit beschrijvend document is gevoegd. Het is van belang deze voorafgaand aan het opstellen van de offerte goed te lezen. Indien u tekstsuggesties heeft voor de conceptovereenkomst moeten deze uiterlijk op 13 maart 2023 door Zuyd zijn ontvangen, via TenderNed. Zuyd zal de tekstsuggesties bekijken, maar is niet gehouden de tekstvoorstellen te accepteren en te verwerken in het definitieve concept. In de Nota van Inlichtingen zal Zuyd de definitieve aanpassingen met betrekking tot de conceptovereenkomst aan alle inschrijvers zenden.

1.3.4 Perceelindeling

De aanbesteding is niet opgedeeld in percelen. Hiervoor is gekozen omdat het opdelen niet doelmatig is aangezien de verschillende onderdelen met elkaar samenhangen en afhankelijk zijn van elkaar. Wanneer meerdere partijen de opdracht zouden uitvoeren kan dit tot problemen leiden omtrent de beheersbaarheid van het contract en het verlies van eigenaarschap en verantwoordelijkheid binnen de voorzieningen. De horecavoorzieningen op de kunstlocaties in Maastricht zullen vanwege het specifieke profiel van de locaties via een aparte uitvraag op de markt worden gezet.

1.3.5 Overeenkomst

De overeenkomst heeft een initiële looptijd van vijf (5) jaar met de optie om de overeenkomst driemaal met één (1) jaar te verlengen.

1.3.6 Wachtkamerconstructie

Zuyd sluit een overeenkomst met de inschrijver met de hoogste score (de beste prijs-kwaliteitverhouding). Eveneens wordt een overeenkomst gesloten met de als tweede geëindigde inschrijver. Kenmerkend voor deze tweede overeenkomst is dat hierin geen opdracht tot uitvoering is opgenomen. De inschrijver komt uitsluitend voor de opdracht in aanmerking indien de overeenkomst met de inschrijver met de hoogste score, om wat voor reden ook, wordt beëindigd. De concept wachtkamerovereenkomst is als bijlage 3 toegevoegd.

Deze tweede overeenkomst blijft geldig voor een periode van twee jaar. De tarieven van de als tweede geëindigde inschrijver worden jaarlijks geïndexeerd

1.3.7 Huidige situatie

De dienstverlening op 6 locaties van Zuyd zijn in één perceel aan één dienstverlener uitbesteed. Op één locatie is de dienstverlening aan een lokale ondernemer uitbesteed.

In de huidige situatie heeft iedere locatie een klein, medium of groot restaurant, in lijn met het aantal gebouwgebruikers. De locaties Ligne (Sittard) en Nieuw Eyckholt

(Heerlen) hebben daarnaast een koffiebar waarbij er naast luxe koffie en koffievarianten ook broodjes en deliproducten verkocht worden. De exploitatie van deze voorzieningen op locaties in Sittard, Heerlen en Maastricht (Brusselseweg) wordt op dit moment verzorgd door één ondernemer op basis van een kostenneutraal contract. Deze ondernemer verzorgt ook de vergaderservices op basis van integrale tariefstelling. In de coronaperiode zijn er tijdelijk andere afspraken met de ondernemer gemaakt met betrekking tot het contract. Om een beeld te krijgen van de huidige verkoopprijzen zijn de huidige prijslijsten van de restaurants en koffiebars toegevoegd als bijlage 4.

Warme drankenautomaten

De huidige overeenkomst voor de warme drankenautomaten kent een looptijd tot 31-07-2023 waarvoor momenteel een aanbesteding loopt. De medewerkers krijgen per maand een aantal consumpties gratis uit deze automaten. Daarna betalen zij deze consumpties net zoals de studenten en de gasten van Zuyd. Er bestaat de mogelijkheid voor de medewerkers van Zuyd om bij sommige warme drankenautomaten zelf een kan koffie te tappen. Deze automaten staan verdeeld over de verschillende locaties en vallen buiten de scope van deze aanbesteding.

Vending machines

De huidige overeenkomst voor de vending machines heeft een looptijd tot 31-07-2023. In totaal staan er verdeeld over de verschillende locaties vending machines die door Jacobs Douwe Egberts zijn geplaatst.

Grootkeukenapparatuur

In lijn met de omvang van de locatie en het restaurant beschikt iedere locatie over keukenfaciliteiten. De grootkeukenapparatuur is eigendom van Zuyd. Zuyd is verantwoordelijk voor het onderhoud hiervan. Een inventarislijst treft u in bijlage 5.

1.3.8 Bewustwordingscampagne disposable bekere

Zuyd is half november 2022 samen met andere Hogescholen en Universiteiten in Nederland een campagne gestart om bewustwording ten aanzien van het gebruik van disposable bekere te creëren. Het gaat hier nadrukkelijk om een bewustwordingscampagne om te proberen om de disposable beker al voor 1 januari 2024 zoveel mogelijk te weren. Onderdeel van deze campagne is een enquête waarin de gebruiker wordt gevraagd wat zij denken dat een goed alternatief zou kunnen zijn. De resultaten van deze enquête zullen pas in de loop van februari worden gepresenteerd.

1.3.9 Ontwikkelplannen

Er zijn verschillende ontwikkelplannen die relevant kunnen zijn voor de dienstverlening en impact kunnen hebben op dit contract. Te noemen:

- Nieuw Eyckholt in Heerlen: De delen D en E van het gebouw worden naar grote waarschijnlijkheid op termijn worden verkocht en afgestoten.
- Nieuw Eyckholt in Heerlen: er vindt momenteel een verkenning plaats om te kijken of deze locatie kan verhuizen naar een nieuwbouwlocatie in het centrum van Heerlen. Er is nog geen zicht op planvorming.

1.3.10 Gewenste situatie

1.3.10.1 Uitgangspunten

Het uitgangspunt is dat de inschrijver de horecavoorzieningen voor eigen rekening en risico exploiteert met uitzondering van de locatie Ligne. De aanwezige keukenfaciliteiten (grootkeuken) worden aan de inschrijver ter beschikking gesteld. Het is aan de inschrijver een business case te maken waarbij enerzijds een passend en gastvrij aanbod

wordt geboden en anderzijds voldoende bezetting en besteding wordt gerealiseerd om het contract haalbaar te maken.

Zuyd is op zoek naar een inschrijver die zich opstelt als partner in een transparante samenwerking. Het is van belang dat alle contractpartners tevreden zijn en het voor de inschrijver mogelijk is om een financieel gezonde bedrijfsvoering op te bouwen. Het delen van informatie met maximale transparantie zorgt ervoor dat de verantwoordelijkheid voor het succes van het concept en de klanttevredenheid gezamenlijk kan worden gedeeld en gevoeld. Zuyd zoekt een inschrijver die een hoge mate van ondernemerschap toont en een horecamatige aanpak hanteert. De verantwoordelijkheid voor de invulling van de exploitatie ligt bij de inschrijver. Een inschrijver die zelf in control is, kansen ziet in plaats van bedreigingen, creatief en innovatief is en verbonden is met de doelgroep op de locaties.

Zuyd verstaat onder samenwerking onder andere dat:

- de dienstverlener betrouwbaar is.
- er volledige transparantie is.
- er helder gecommuniceerd wordt.
- er sprake is van gelijkwaardigheid.
- beide partijen verantwoordelijkheid nemen en de eigen rol pakken, waarbij de dienstverlener kennisexpert en adviseur is op zijn vakgebied.
- beide partijen elkaar aanspreken en versterken om tot een beter resultaat te komen.
- er sprake is van partnership met duidelijke afspraken.

Voor de gewenste situatie wordt uitgegaan van het aantal studenten en medewerkers zoals vermeld in onderstaand overzicht. Zie ook <https://www.zuyd.nl/over-zuyd/organisatie-en-beleid>. De dienstverlener is flexibel en kan anticiperen op de toekomstige wijzigingen. Gedurende de contractperiode kunnen verbouwingen op locaties plaatsvinden, locaties worden toegevoegd, locaties worden samengevoegd of worden gesloten.

De huidige verdeling van studenten en docenten is als volgt:

Locatie	Aantal studenten	Aantal medewerkers
Brusselseweg Maastricht	1850	150
Linge – Sittard	4970	350
Nieuw Eyckholt – Heerlen	5699	875

Huurvergoeding ter beschikking gestelde ruimten

Zuyd stelt alle beschikbaar gestelde ruimten op alle locaties om niet (gratis) ter beschikking aan de opdrachtnemer, m.u.v. de nieuwbouwlocatie Ligne. Gezien de investeringslast op deze locatie is Zuyd genoodzaakt een jaarlijkse huurvergoeding van € 100,00 per m², exclusief BTW, in rekening te brengen. Deze huurvergoeding geldt gedurende de looptijd van het contract, inclusief eventuele opties tot verlenging.

Zuyd en opdrachtnemer opteren - onder verwijzing naar artikel 11, lid 1, onder b, onderdeel 5 van de Wet op de omzetbelasting 1968 - bij de verhuur van de cateringruimte en faciliteiten van de nieuwbouwlocatie Ligne voor een btw-belaste verhuur per 1-8-2016. Opdrachtnemer verklaart door het accepteren en het ondertekenen van deze aanbesteding het gehuurde voor doeleinden te gebruiken waarvoor een volledig of nagenoeg volledig recht op aftrek van btw op de voet van artikel 15 van de Wet op de omzetbelasting 1968 bestaat. Wanneer opdrachtnemer niet (meer) aan deze eis kan voldoen, behoudt Zuyd zich het recht de huurprijs te verhogen/de overeenkomst te ontbinden. Het gehuurde is gelegen

Ligne 1, 6131 GB te Sittard, kadastraal bekend als Sittard Sectie F 2635 A appartementsindex 6, ter grootte van in totaal circa 880 m2 NVO.

De totale huurvergoeding per jaar bedraagt € 100 /m2 x 880 m2 = € 88.000 exclusief BTW. De jaarlijkse huurvergoeding dient per maand voor 1/12 deel worden voldaan.

Zuyd hanteert een bonusregeling op goede meetresultaten voor KPI's. Wanneer de KPI norm wordt behaald of wordt overschreden zal het bonusbedrag per behaalde KPI worden uitgekeerd. De totale bonus voor alle KPI's gezamenlijk is € 18.000,- (zie verder hoofdstuk 4).

Zuyd stelt een innovatiebudget gezonde en duurzame voeding van € 70.000,- ter beschikking (zie verder hoofdstuk 4).

1.3.10.2 Visie op eten en drinken

Zuyd Hogeschool (hierna Zuyd) ambieert een prettige leer- & werkomgeving met aantrekkelijke voorzieningen. Eten & drinken speelt daarbij een belangrijke rol. Daarom zijn de horecagelegenheden een plek waar studenten en medewerkers elke dag (samen)werken of elkaar ontmoeten. Het is een plek die voelt als thuis, een plek waar je je kunt ontspannen en jezelf mag zijn. Met natuurlijk oog voor gezondheid, duurzaamheid en eigen tradities. Eten & drinken bij Zuyd Hogeschool staat voor duurzaam, beleving en couleur locale. Het document 'visie eten & drinken 2022 – 2027' vindt u bijlage 6. Deze visie is opgesteld om de komende jaren handvatten te hebben om passende keuzes te maken voor de invulling van de horecavoorzieningen.

Zuyd is op zoek naar de ondernemer die snapt wat zij wil, invulling kan geven aan de waarden, bij kan dragen aan de doelstellingen en kan voldoen aan de eisen zoals deze zijn opgesteld. Zuyd is de opdrachtgever, stelt kaders en zet de grote lijnen uit. De inschrijvers zijn de specialist en geven invulling op basis van hun expertise en zien kansen en risico's op basis van hun ondernemerschap. De gewenste situatie is hieronder beschreven en in bijlage 6 is het programma van eisen opgenomen.

1.3.10.3 Doelgroepen en kengetallen

Zuyd kent een diversiteit aan locaties en opleidingen en daarmee ook een diversiteit aan doelgroepen die gebruik maken van de horeca. Eten & drinken bij Zuyd vraagt om maatwerk. Er zijn per locatie culinaire tradities, er zijn verschillende behoeftes wat betreft setting en service en niet iedere student heeft hetzelfde budget beschikbaar (of over) voor eten & drinken.

In de in bijlage 7 bijgevoegde locatiedossiers, zijn per locatie de verschillende opleidingen, het aantal gebouwgebruikers, de verhouding tussen studenten en medewerkers weergegeven. Daarnaast hier wordt aangegeven wat de minimale eisen c.q. uitgangspunten voor de nieuwe situatie zijn, de specifieke kenmerken van de locaties zijn en wordt er aangegeven wat de "droom" van deze locatie is.

In de bijlage 7 zijn ook de beschikbare kengetallen weergegeven zoals de het aantal vendingautomaten, gemiddelde besteding, het aantal gasten, de omzetten van de verschillende voorzieningen en de banquetingomzet. Deze informatie is verzameld op basis van de managementinformatie van de huidige ondernemer. Aan deze gegevens kunnen geen rechten worden ontleend. In 2019 bestaat 62,5% van het totale inkoopvolume uit duurzame producten volgende de criteria van de Rijksoverheid.

Bij Zuyd wordt er deels thuisgewerkt door medewerkers. Naar verwachting is 50% van de medewerkers dagelijks aanwezig op de locaties. De studenten krijgen grotendeels weer les op locatie. Naar verwachting is 65% - 75% van de studenten dagelijks tijdens lesuren aanwezig op de locaties. De horecafaciliteiten zijn gedurende 255 dagen per jaar in principe alleen toegankelijk voor de studenten en medewerkers van Zuyd. De locaties zijn ook tijdens vakanties geopend waarbij een aangepaste openstelling geldt. Tussen Kerst en Oud & Nieuw zijn alle locaties gesloten.

1.3.10.4 Ambitie

Op het gebied van eten en drinken wenst Zuyd een passend concept waar studenten, medewerkers en gasten blij van worden en bijdraagt aan de locaties als beleavings- en ontmoetingsplek. Gastvrijheid en servicegerichtheid dragen hier direct aan bij. Het is belangrijk dat het toekomstig concept voor de inschrijver haalbaar kan worden geëxploiteerd zonder dat Zuyd hier een bijdrage aan geeft. Een passend concept is minimaal de exploitatie van een all day bar inclusief luxe koffievoorziening. Zuyd wenst een concept wat inspeelt op de wensen van de studenten, medewerkers en gasten. Daarbij is het aanbod afgestemd op de specifieke doelgroep per locatie en op het (concurrerende) aanbod in de omgeving. Het is aan de inschrijver om, naast de exploitatie van de all day bar/restaurant, een mix te maken van bemenste en onbemenste concepten. De voorwaarde hierbij is dat er geen verbouwingen plaatsvinden (alles wat aard en nagelvast is blijft bestaan, flexibele toevoegingen die na einde van contract weer worden meegenomen is toegestaan). Het behalen van een optimale gasttevredenheid door een passende invulling van openingstijden, assortiment, prijsbeleid en service.

Zuyd wenst op alle locaties een prettige verblijfsomgeving en ontmoetingsplekken te creëren (of heeft deze al gecreëerd) voor studenten, medewerkers en gasten. Een gastvrij en servicegericht concept draagt hieraan bij. Behalve goed verzorgde, aantrekkelijke en schone outlets, is een glimlach, een vriendelijk goedemorgen en een moment van aandacht van personeel gewenst. Proactief meedenken bij bestellingen, last minute aanpassingen doen, net dat beetje meer bieden dan verwacht in assortiment en presentatie.

1.3.10.5 Dienstverlening

De all-day bar is de ontmoetingsplek waar studenten, medewerkers en bezoekers samen genieten. De gehele dag door is het een komen en gaan van gasten. In deze koffiebar komt de geur van versgemalen bonen je direct tegemoet. Hier geen automatenkoffie, maar mooie pistonmachines en een getrainde barista achter de bar. Het food assortiment sluit aan bij de behoefte van de gast op het moment van de dag. Zoete en hartige ontbijtitems, belegde broodjes, soep en eventueel een gezonde warme snack. In het zitgebied van de all-day bar wordt gestudeerd, gewerkt of bijgepraat. Alle items zijn ook to go te bestellen. Zuyd wenst dat zoveel mogelijk van de huidige voorzieningen open blijven binnen de haalbaarheid van de exploitatie.

Vending

Zuyd wenst dat de vendingautomaten minimaal op hetzelfde niveau blijven als aangegeven is in de bijlage 7 (locatiedossiers).

Avondopenstelling

Momenteel zijn nog avondactiviteiten en opleidingen op de locaties Nieuw Eyckholt en Ligne, dit zal voorlopig nog zo worden ingericht. Momenteel worden de mogelijkheden onderzocht of de avondopleidingen kunnen worden gecentreerd op één locatie. Zuyd wenst het liefste dat ook hier ook een avondopenstelling is, vormgegeven door bemenste of onbemenste voorzieningen (zie ook bijlage 7 locatiedossiers).

Banqueting

Banqueting kan op alle locaties worden besteld en wordt onderverdeeld in vergader-services, banquetingactiviteiten en maatwerk.

1.3.10.6 Duurzaamheid

Zuyd is zich bewust van de noodzaak van een duurzame samenleving, die rekening houdt met de toekomstige generaties en besteed daarom veel aandacht aan haar maatschappelijke verantwoordelijkheid die zij heeft verwoord in de duurzaamheids-ambitie. Van de inschrijver wordt hier een proactieve rol in verwacht. In het kader van duurzaamheid sluit de aan te besteden dienstverlening optimaal aan bij de duurzaamheidsdoelstelling van Zuyd. De inschrijver biedt oplossingen die voor Zuyd de meest duurzame oplossingen bieden passend bij de wensen en eisen. Zuyd wenst tevens mee te groeien met de trends en ontwikkelingen op het gebied van duurzame oplossingen en ingrediënten.

Zuyd Hogeschool maakt bewust keuzes als het gaat om duurzaamheid. Het facilitair bedrijf werkt op dit belangrijke thema samen met Green Office, een platform voor duurzaamheid dat door medewerkers en studenten van Zuyd Hogeschool wordt gerund. Een gezond assortiment, minder afval en verspillingen, meer gezonde en plantaardige producten en lokaal inkopen zijn gezamenlijk gemaakte keuzes.

1.3.10.7 Participatie

Zuyd is een onderwijsinstelling, daarom zien wij graag dat inschrijvers studenten betrekken bij hun bedrijfsvoering. Hierbij kan gedacht worden aan:

- studenten gezondheidszorg bij de samenstelling van het assortiment, het onderzoeken van productiviteit in relatie tot gezonde voeding.
- studenten Facility Management bij het uitvoeren van bedrijfskundige onderzoeken
- studenten International Business and Communication bij de samenstelling van internationale aspecten in het assortiment.

Zuyd omarmt daarnaast het gedachtengoed dat personen met een afstand tot de arbeidsmarkt de mogelijkheid geboden wordt actief te participeren op basis van hun droom of talent. De bewustwording dat zij onderdeel zijn van de maatschappij mag verder vergroot worden bij zowel de studenten als de medewerkers.

1.4 Contractpartij, contact en klachtenafhandeling

1.4.1 Contractpartij

Zuyd is opdrachtgever en verantwoordelijk voor de inhoudelijke aspecten in deze Europese aanbestedingsprocedure. Voor deze Europese aanbesteding is een projectteam geformeerd, bestaande uit vertegenwoordigers van Zuyd.

1.4.2 Contact

Contactpersoon	Marielle Hintzen	Functie	Adviseur HTC Advies
Telefoonnummer	06-51640625		
Plaatsvervanger	Roy Wagendorp	Functie	Inkoopadviseur
Telefoonnummer	045-4006060		

Voor technische vragen over het aanbestedingsplatform			
Contactpersoon	Servicedesk van TenderNed		
Telefoonnummer	0800 8363 376	Mailadres	Servicedesk@TenderNed.nl

Het is uitdrukkelijk niet toegestaan op enigerlei wijze contact met medewerkers (of eventuele externe adviseurs) van Zuyd op te nemen, anders dan via voornoemde contactpersonen. Elke positieve of negatieve beïnvloeding, op welke manier dan ook, van de bij de aanbesteding betrokken medewerk(st)ers kan leiden tot uitsluiting van verdere deelname.

1.4.3 Klachtenafhandeling

Zuyd heeft ervoor gekozen, bij eventuele klachten met betrekking tot deze aanbesteding, een klachtenmeldpunt in te stellen. Hierbij zal de procedure worden gevolgd als aangegeven in de definitieve versie "Klachtenafhandeling bij aanbesteden". Voor de inhoud van deze regeling zie: <http://www.rijksoverheid.nl/bestanden/documenten-en-publicaties/regelingen/2013/03/07/klachtenafhandeling-bij-aanbesteden/klachtenafhandeling-definitief.pdf>

Uw eventuele klachten, kunt u conform het gestelde in deel 1 van de bovengenoemde 'Klachtenafhandeling bij aanbesteden', enkel per e-mail, indienen op het volgende mailadres: klachtenaanbestedingen@zuyd.nl.

De afhandeling van uw klacht zal plaatsvinden conform het gestelde in III.4 als opgenomen in deel 1 van de bovengenoemde 'Klachtenafhandeling bij aanbesteden'. Wij willen u erop wijzen dat de procedure voor deze klachtenregeling niet is bedoeld voor het verkrijgen van eventueel benodigde verduidelijkingen met betrekking tot het gestelde in deze aanbestedingstukken. Hiervoor kunt u gebruik maken van de mogelijkheid tot het stellen van vragen als aangegeven in paragraaf 1.5 van dit beschrijvend document.

1.4.4 Planning

Hieronder is de planning van de aanbesteding opgenomen. De *cursief* weergegeven data zijn definitief en derhalve fatale data behoudens een andersluidend schriftelijk bericht van Zuyd. De andere data zijn indicatief en niet bindend.

3 maart 2023	Verzending aankondiging Dit beschrijvend document inclusief bijlagen is beschikbaar gesteld op het aanbestedingsplatform. De documenten zijn per 5 maart 2023 beschikbaar voor de inschrijvers
16 maart 2023 9:30 uur	Schouw op locaties.
22 maart 2023 17:00 uur	Sluiting termijn voor het indienen van vragen met betrekking tot dit beschrijvend document en de schouw
3 april 2023	Streefdatum beschikbaarstelling Nota van Inlichtingen 1
6 april 2023 17:00 uur	Sluiting termijn voor het indienen van vragen met betrekking tot verduidelijking van de vragen van de Nota van Inlichtingen 1.
14 april 2023	Streefdatum beschikbaarstelling Nota van Inlichtingen 2
26 april 2023 12:00 uur	Sluiting inschrijvingstermijn
27 april 2023 tot en met 31 mei 2023	Evaluatie inschrijvingen
13 juni 2023	Presentatie inschrijvers

21 juni 2023	Verwachte datum van de mededeling van de gunningsbeslissing
	Gelegenheid tot het stellen van vragen en het indienen van eventuele bezwaren zo spoedig mogelijk na de mededeling van de gunningsbeslissing, maar uiterlijk 20 kalenderdagen na de datum van de mededeling van de gunningsbeslissing.
12 juli 2023	Definitieve gunning
1 januari 2024	Beoogde ingangsdatum overeenkomst

2. Inschrijvingsprocedure

In dit hoofdstuk is de inschrijvingsprocedure beschreven. Inschrijvingen dienen, conform de aanwijzingen in dit hoofdstuk, gedaan te worden.

2.1 Inlichtingen

Inhoudelijke vragen omtrent de aanbesteding kunnen uitsluitend via TenderNed (via de module "vragen over de aanbesteding") worden gesteld. Uw vragen worden uiterlijk op de in de planning genoemde datum ingediend. In Nota van Inlichtingen 2 is het uitsluitend toegestaan om (verduidelijkings-)vragen te stellen over vragen en antwoorden uit Nota van Inlichtingen 1.

De vragen en antwoorden worden uiterlijk op de in de planning genoemde datum, in de vorm van een nota van inlichtingen, geanonimiseerd gepubliceerd via TenderNed. Inlichtingen in het kader van onderhavige opdracht zijn alleen bindend voor zover deze in één of meerdere Nota(s) van Inlichtingen zijn vastgelegd. Alle vragen en daarbij behorende antwoorden dienen te worden beschouwd als een integraal onderdeel van het beschrijvend document.

Inschrijvers die van mening zijn dat bepaalde informatie, vanwege het bedrijfsgevoelige karakter ervan, niet geschikt is voor verspreiding, geven dit bij hun vraag aan middels het aanvinken van "deze vraag individueel stellen". Indien Zuyd van mening is dat het inderdaad gaat om bedrijfsgevoelige informatie dan zal Zuyd deze niet openbaar maken en deze vraag individueel beantwoorden. Indien Zuyd van mening is dat er geen sprake is van bedrijfsgevoelige informatie dan zal Zuyd de inschrijver hiervan op de hoogte stellen. De inschrijver heeft dan de keuze om de vraag terug te trekken of Zuyd toe te staan de vraag te beantwoorden in de Nota van Inlichtingen.

2.2 Schouw

Op de in de planning genoemde datum om 9:30 uur zal door Zuyd een schouw worden gehouden. De schouw start op de locatie Heerlen, Nieuw Eyckholt 300 in Heerlen. Na Heerlen wordt de locatie in Maastricht bezocht en vervolgens Ligne in Sittard. Tijdens de schouw is er geen gelegenheid om vragen te stellen, deze dienen via de module "vragen over de aanbesteding" gesteld te worden. Potentiële inschrijvers worden verzocht zich uiterlijk op 8 maart 2023 vóór 12:00 uur schriftelijk via de berichtenmodule in TenderNed aan te melden, onder vermelding van "Aanmelding schouw Cateringvoorzieningen Zuyd". Per inschrijver mogen maximaal 2 personen deelnemen aan de schouw.

2.3 Wijze van aanbieden inschrijving

Inschrijvingen dienen met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften te zijn opgemaakt en te worden ingediend. Indien een Inschrijving niet met volledige inachtneming van onderstaande voorschriften is opgemaakt en/of ingediend kan Aanbestedende dienst besluiten deze Inschrijving uit te sluiten van verdere deelname aan deze procedure. De betreffende Inschrijving komt dan niet langer voor gunning in aanmerking.

De inschrijvingstermijn sluit op de datum en het tijdstip als aangegeven in de paragraaf Planning bij "Sluiting inschrijvingstermijn". Inschrijvingen die worden ingediend nadat de inschrijvingstermijn is gesloten, worden niet in behandeling genomen.

In het stappenplan van TenderNed is opgenomen, dat "De inschrijving/aanmelding is voltooid wanneer de SMS-transactiecode is ingevoerd en verstuurd. De persoon die deze handeling verricht, moet minimaal de rol van procesleider hebben". Wij maken u er op attent dat de inschrijving pas definitief is wanneer TenderNed de SMS-transactiecode

heeft ontvangen en verwerkt. Inschrijver dient dan ook rekening te houden met de tijd voor de verzending en de verwerkingstijd bij TenderNed.

U vindt de modellen die ingevuld moeten worden separaat op het aanbestedingsplatform TenderNed. Alleen digitale inschrijvingen worden in behandeling genomen. Documenten die rechtsgeldig dienen te worden ondertekend, dienen voorzien te zijn van een 'natte handtekening' en te worden ingescand of van een geavanceerde elektronische handtekening. Desgevraagd dient inschrijver binnen 5 werkdagen na een daartoe strekkend verzoek het originele document voorzien van de natte handtekening aan Zuyd over te leggen. Het niet bijvoegen van de genoemde bijlagen kan er toe leiden dat uw verzoek tot inschrijving niet voor gunning in aanmerking komt.

De volgende bijlagen dienen deel uit te maken van uw inschrijving (bij inschrijving dient u gebruik te maken van de 'bijlagennummering inschrijving'):

Bijlage nummering inschrijving	Bijlagennummering beschrijvend document	Rechtsgeldige ondertekening
Bijlage a.	Bijlage 9: Uniform Europees Aanbestedingsdocument	Ja
Bijlage b.	Bijlage 10: Invulformulier bijlage Referenties	Ja
Bijlage c.	Bijlage 11: Verklaring omtrent inschrijving	Ja
Bijlage d.	Bijlage 12: Invulmodel integraal uurtarief Banqueting	Ja
Bijlage e.	N.v.t. Beantwoording Kwaliteit	Nee

2.4 Voorwaarden

Op deze aanbesteding zijn de Aanbestedingsvoorwaarden van toepassing die zijn opgenomen in Beschrijvend document Deel B (bijlage 13). Door een inschrijving in te dienen gaat u akkoord met deze aanbestedingsvoorwaarden.

3. Eisen aan de onderneming

Inschrijver wordt geschikt geacht indien geen van de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemde uitsluitingsgronden van toepassing zijn én indien inschrijver tevens voldoet aan alle geschiktheidseisen.

In dit hoofdstuk zijn de geschiktheidseisen toegelicht. De geschiktheidseisen zijn opgenomen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Inschrijver dient stellig, zonder voorbehoud en onvoorwaardelijk het Uniform Europees Aanbestedingsdocument volledig en juist in te vullen en rechtsgeldig te ondertekenen (zie bijlage 9).

Wanneer met betrekking tot het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bewijsmiddelen worden opgevraagd, voor zover in de aanbestedingstukken niet afwijkend of aanvullend is bepaald, als bedoeld in de Aanbestedingswet 2012 artikelen 2.86, 2.89 en 2.91 tot en met 2.98, dienen deze bewijsmiddelen binnen vijf werkdagen na verzending van het verzoek hiertoe te worden ingediend. Zo nodig kan nog worden gevraagd de overgelegde verklaringen en bescheiden nader toe te lichten en aan te vullen.

3.1 Geschiktheidseisen

3.1.1 Uitsluitingsgronden

Bewijsmiddelen ten aanzien van de uitsluitingsgronden, als bedoeld in de Aanbestedingswet 2012 artikelen 2.86, 2.89 en 2.91 tot en met 2.98, dienen na verzending van het verzoek hiertoe te worden ingediend. Zo nodig kan nog worden gevraagd de overgelegde verklaringen en bescheiden nader toe te lichten en aan te vullen.

Bij inschrijving volstaat inschrijver met het indienen van het UEA. Na een verzoek van Zuyd dienen de hiernavolgende bewijsstukken door de winnende inschrijver ('economisch meest voordelige inschrijving') binnen 5 werkdagen na verzending van het verzoek hiertoe te worden ingediend:

Uitsluitingsgronden	Bewijsstuk*	Geldigheids-termijn**	Indienen bewijsstuk
Deel III UEA, A en C-Gronden	Een Gedragsverklaring Aanbesteden als bedoeld in artikel 2.89 lid 2 Aanbestedingswet. Ingeval van <u>samenwerkingsverband</u> van elk lid van het samenwerkingsverband.	Op de uiterste termijn voor inschrijving niet ouder dan 2 jaar.	Bij ontvangst voorgenomen gunning
Deel III UEA, A en C-Gronden	Een uittreksel uit het handelsregister als bedoeld in artikel 2.89 lid 1 Aanbestedingswet. Ingeval van <u>samenwerkingsverband</u> van elk lid van het samenwerkingsverband.	Op de uiterste termijn voor inschrijving niet ouder dan 6 maanden.	Bij ontvangst voorgenomen gunning

Uitsluitingsgronden	Bewijsstuk*	Geldigheids-termijn**	Indienen bewijsstuk
Deel III UEA, B-Gronden	Een verklaring van de belastingdienst als bedoeld in artikel 2.89 lid 3 Aanbestedingswet. Ingeval van <u>samenwerkingsverband</u> van elk lid van het samenwerkingsverband.	Op de uiterste termijn van inschrijving niet ouder dan 6 maanden.	Bij ontvangst voorgenomen gunning

**Indien de winnende inschrijver voor het voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen een beroep heeft gedaan op de draagkracht en/of bekwaamheid van (een) derde(n), ongeacht de juridische aard van de banden van de inschrijver met die derde(n), dient de winnende inschrijver voor de derde(n) eveneens de bewijsstukken inzake de gestelde uitsluitingsgronden aan te leveren. Indien blijkt dat de derde onder één van de gestelde uitsluitingsgronden valt, kan de winnende inschrijver van deelname worden uitgesloten en diens inschrijving terzijde worden gelegd;*

***Indien een geldigheidstermijn is aangegeven voor een bewijsstuk is dat gerekend vanaf de uiterste indieningsdatum voor de Inschrijving (26 januari 2023).*

Het rechtsgeldig ondertekenen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument bevestigt tevens dat uw onderneming niet in de omstandigheid verkeert als aangegeven in deel III.

Let op dat u deze bewijsstukken tijdig aanvraagt. Het verkrijgen kan namelijk ongeveer 6 weken duren.

3.1.2 Financiële en economische draagkracht

- Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de continuïteit van zijn bedrijfsvoering gedurende de contractperiode, inclusief eventuele verlengingen, te waarborgen;
- Inschrijver heeft voldoende financiële en economische draagkracht om de opdracht, en in voorkomend geval de verlenging daarvan, besteksconform uit te voeren;
- Indien inschrijver zich beroept op de financiële en economische draagkracht van andere natuurlijke personen of rechtspersonen, zijn zowel inschrijver als die andere natuurlijke personen of rechtspersonen hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de desbetreffende overheidsopdracht;
- Aan inschrijver zijn geen claims bekend en voor zover hem bekend, zijn gedurende de periode van de uitvoering van de overeenkomst geen investeringen noodzakelijk die de financieel economische draagkracht van zijn onderneming of de continuïteit van zijn bedrijfsvoering in gevaar kunnen brengen;
- De laatst aan inschrijver afgegeven accountantsverklaring (of in voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) bevat geen zogenoemde continuïteitsparagraaf;
- De inschrijver heeft zich passend verzekerd voor bedrijfsaansprakelijkheid in lijn met artikel 29 van de algemene inkoopvoorwaarden Zuyd.

3.1.3 Technische- en beroepsbekwaamheid

Inschrijver beschikt over onderstaande kerncompetenties en kan de ervaring hiermee aantonen door overlegging van minimaal één (1) en maximaal 3 referenties. Indien verschillende uitgevraagde competenties blijken uit één uitgevoerd project, kan dezelfde referentieopdracht worden gebruikt om meerdere competenties aan te tonen. Eén referentie kan dus betrekking hebben op meer competenties. Uiteindelijke moeten alle gevraagde kerncompetenties, voor het perceel waarvoor u inschrijft, aangetoond zijn middels referenties (bijlage 10).

Kerncompetenties:

1. Ervaring met het verzorgen van duurzame, vitale horecavoorzieningen voor eigen rekening en risico met minimaal één koffiebar die gedurende de dag is geopend bij een vergelijkbare onderwijsorganisatie met minimaal 1 locatie.
2. Ervaring met het verzorgen van vergaderservices, banqueting en evenementen bij een vergelijkbare onderwijsorganisatie met een minimale omzet op vergaderservices, banqueting en evenementen van € 125.000.
3. Ervaring met een vergelijkbare organisatie waarbij door de inschrijver een gasttevredenheidsscore van minimaal een 7 op basis van een 10 puntschaal (of vergelijkbaar in een andere systematiek) is behaald, met betrekking tot de horecavoorzieningen.

Inschrijver toont door middel van referenties aan dat hij over deze competenties beschikt.

Eisen aan de referenties:

- Iedere referentie is naar tevredenheid van de opdrachtgever uitgevoerd;
- De referentie bevat een omschrijving van de prestaties die voor deze referent zijn verricht en naar behoren zijn uitgevoerd;
- De referentie is niet ouder dan drie jaar (gerekend vanaf de uiterste indieningsdatum voor de Inschrijving (18 april 2023))

3.1.4 Beroepsbevoegdheid

Inschrijver is ingeschreven in het beroeps- of handelsregister in de lidstaat waar hij is gevestigd. Inschrijver vermeldt het inschrijfnummer in het betreffende register in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

3.1.5 Ondertekening UEA

Het niet (rechtsgeldig) ondertekend indienen van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument of het aanbrengen van wijzigingen in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument kan leiden tot uitsluiting.

Als bedoel in de Aanbestedingswet 2012, artikel 2.79 lid 5 sub f, wordt gesteld dat indien inschrijver een deel van de opdracht in onderaanneming wil geven dient inschrijver dit te beschrijven in zijn Uniform Europees Aanbestedingsdocument en bij zijn inschrijving tevens een Uniform Europees Aanbestedingsdocument van de betreffende onderaannemer te voegen, waarin wordt gesteld dat geen van de in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemde uitsluitingsgronden van toepassing is op de betreffende onderaannemer. Dit Uniform Europees Aanbestedingsdocument dient rechtsgeldig te worden ondertekend door de betreffende onderaannemer.

4. CONTRACTMANAGEMENT, EISENPAKKET EN OVERZICHT BIJLAGEN

4.1 Contractmanagement

Zuyd vindt het van groot belang om de uitvoering van de overeenkomst te toetsen aan de gemaakte contractafspraken. Hiermee zal Zuyd de kwaliteit monitoren en sturen op een samenwerking met de inschrijver. Relevante ontwikkelingen bij zowel Zuyd als inschrijver, die van invloed kunnen zijn op de gemaakte contractafspraken, zijn hierbij van belang.

Zuyd zal gedurende de uitvoering van de overeenkomst de contractafspraken toetsen op basis van de 'kritische prestatie indicatoren' die worden weergegeven in de KPI prestatiemonitor. De volgende uitgangspunten staan centraal:

- De methode, frequentie, norm, output en eigenaar verschilt per kritische prestatie indicator;
- De wijze van prestatiemonitoring is niet vrijblijvend. Indien nodig resulteert dit in afspraken voor verbetering en mogelijk zelfs tot juridische consequenties;
- Zowel Zuyd als inschrijver zetten zich actief in voor de toepassing van prestatiemonitoring teneinde de afspraken in de KPI scorecard en de aanbestedingsdocumenten te realiseren en waar nodig te verbeteren.

De KPI prestatiemonitor zal na gunning, maar voor de start van de overeenkomst, definitief worden overeengekomen op basis van de eisen in de aanbestedingsprocedure en de offerte van inschrijver. Toetsing zal plaatsvinden op basis van de KPI prestatiemonitor, de offerte van de inschrijver en het Beschrijvend document deel A (in het bijzonder het programma van eisen).

De KPI prestatiemonitor dient gezien te worden als een dynamisch document dat gedurende de doorlooptijd van de overeenkomst gemonitord alsmede wordt doorontwikkeld aan de hand van de periodieke evaluaties.

Meetresultaten KPI's

De kritische prestatie indicatoren beschrijven het niveau waaraan de dienstverlening tenminste aan moet voldoen. De norm dient als minimaal output niveau waaraan de inschrijver zich dient te houden.

Het voldoen aan de opgenomen minimum normen is niet vrijblijvend. Indien een gestelde minimum norm niet gehaald wordt, gaat Zuyd in de evaluatiegesprekken (of indien nodig op een eerder moment) met inschrijver in gesprek om de oorzaken die hieraan ten grondslag liggen (zowel bij beide partijen) te achterhalen.

Tevens worden er afspraken gemaakt over de datum waarop inschrijver weer aan de norm voldoet, evenals de concrete acties die hiertoe ondernomen gaan worden. Dit onverminderd de rechten van Zuyd op basis van het gestelde in de Algemene Inkoopvoorwaarden van Zuyd.

Zuyd hanteert een bonusregeling op goede meetresultaten voor KPI's. Wanneer de KPI norm wordt behaald of wordt overschreden zal het bonusbedrag per behaalde KPI worden uitgekeerd. De KPI's worden per kwartaal gemonitord en jaarlijks vastgesteld. De totale bonus voor alle KPI's gezamenlijk is € 18.000,-. De verdeling van het bedrag zal door Zuyd worden bepaald op basis van de overeengekomen KPI prestatiemonitor.

Innovatiebudget

Zuyd stelt een innovatiebudget gezonde en duurzame voeding van € 70.000,- ter beschikking. De inschrijver zet dit in voor innovaties en acties ten behoeve van gezonde

en duurzame voeding. De wijze waarop het bedrag wordt ingezet, wordt besproken tussen de inschrijver en Zuyd. Na akkoord van Zuyd zal uitvoering plaatsvinden.

4.2 Programma van Eisen

De eisen zijn opgenomen in bijlage 14.

Het indienen van varianten is niet toegestaan.

4.3 Bijlagen

De volgende formulieren maken als bijlagen deel uit van dit beschrijvend document en zijn geplaatst op TenderNed.

Bijlage 1	Algemene inkoopvoorwaarden Zuyd versie 1 november 2020
Bijlage 2	Concept overeenkomst
Bijlage 3	Wachtkamerovereenkomst
Bijlage 4	Huidige prijslijst restaurants
Bijlage 5	Inventarislijst keuken apparatuur
Bijlage 6	Visie eten en drinken
Bijlage 7	Locatiedossiers
Bijlage 8	Duurzaamheidsambitie Zuyd
Bijlage 9	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)
Bijlage 10	Invulformulier referenties
Bijlage 11	Verklaring omtrent inschrijving
Bijlage 12	Invulmodel integraal uurtarief Banqueting
Bijlage 13	Beschrijvend document deel B Aanbestedingsvoorwaarden
Bijlage 14	Programma van eisen
Bijlage 15	Vending omzet januari – juni
Bijlage 16	Overname personeel

5. Beoordelings- en gunningsprocedure

In dit hoofdstuk zijn achtereenvolgens beschreven: de beoordelingsprocedure (paragraaf 5.1) en de gunningsprocedure (paragraaf 5.5).

5.1 Beoordelingsprocedure

Na sluiting van de inschrijvingstermijn wordt allereerst van iedere inschrijver beoordeeld of een van de uitsluitingsgronden van toepassing is en vervolgens of de inschrijver voldoet aan de geschiktheidseisen. Als de inschrijver voor de opdracht, waarop de aanbesteding betrekking heeft, niet geschikt wordt bevonden, komt hij niet voor gunning in aanmerking en wordt zijn inschrijving niet verder beoordeeld. Vervolgens worden de inschrijvingen van de geschikt bevonden inschrijvers inhoudelijk beoordeeld. Eerst wordt van iedere inschrijver beoordeeld of de inschrijving voldoet aan de eisen en procedurevoorschriften (knock-outcriteria). Inschrijvingen die niet aan deze eisen en voorschriften voldoen worden niet verder in behandeling genomen. Daarna worden de inschrijvingen, die aan de eisen en voorschriften voldoen, geëvalueerd aan de hand van de (sub)gunningscriteria zoals in paragraaf 5.1.2. vermeld.

Inschrijvingen die niet tijdig zijn ingediend, worden niet in behandeling genomen.

Gunning vindt plaats aan de inschrijver die voldoet aan de in dit beschrijvend document gestelde eisen én de economisch meest voordelige inschrijving heeft gedaan op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding

In het geval dat inschrijvingen in hun uiteindelijke totaalscore gelijk eindigen, dan geldt het volgende.

Het subcriterium Kwaliteit met de grootste maximale vermindering van de vergelijkingsprijs zal de doorslag geven. Dus de inschrijving met de hoogste vermindering op dat subcriterium zal als de economisch meest voordelige inschrijving gelden. Indien de inschrijvingen ook op dat subcriterium gelijk scoren, zal het subcriterium met de daaropvolgende maximale vermindering van de vergelijkingsprijs (hoogste vermindering van de vergelijkingsprijs) de doorslag geven. Wanneer er sprake is van subcriteria met dezelfde maximale vermindering van de vergelijkingsprijs geldt de volgorde waarin de subcriteria kwaliteit zijn benoemd in dit beschrijvend document. Wanneer uiteindelijk dit alles geen doorslag geeft zal middels een loting worden bepaald welke inschrijving als economisch meest voordelige inschrijving zal gelden.

5.1.1 Voldoen aan de gestelde eisen en procedurevoorschriften

Nadrukkelijk wordt gesteld dat aan een in dit beschrijvend document gestelde eis en/of voorschrift volledig moet worden voldaan. Het niet voldoen aan een eis en/of voorschrift kan betekenen uitsluiting van verdere beoordeling en dat de inschrijver afvalt (Knock-out criterium).

5.1.2 Beoordelingsmethodiek

De beoordeling van de inschrijvingen vindt plaats op basis van de (sub)gunningscriteria. Deze beoordeling vindt plaats op basis van het principe Beste Prijs Kwaliteit Verhouding (BPKV). Het bepalen van de economisch meest voordelige inschrijver vindt plaats op basis van de hoogste totaalscore voor het gunningscriteria kwaliteit. De inschrijving die voldoet aan alle gestelde eisen en na de beoordeling de hoogste totaalscore kwaliteit heeft wordt gekenmerkt als economisch meest voordelige inschrijving en komt in aanmerking voor gunning.

De beoordeling wordt uitgevoerd door een multidisciplinair beoordelingsteam. Het beoordelingsteam is samengesteld uit personen met:

- expertisegebied facilitair locatiemanagement
- expertisegebied contractmanagement
- expertisegebied duurzaamheid
- gebruikers van de voorzieningen
- extern adviseur

Elk teamlid stelt individueel de beoordeling op van het gunningcriterium Kwaliteit. In een plenair overleg van het beoordelingsteam wordt de argumenten die hebben geleid tot de individuele waardering besproken. Daarna komt het beoordelingsteam tot een unaniem oordeel (consensus).

Dit oordeel is de basis voor het verdere verloop van de gunningprocedure.

5.2 Gunningcriterium Kwaliteit

Kwaliteit wordt bepaald aan de hand van onderstaande subgunningscriteria:

Criteria met betrekking tot kwaliteit		Score
K1.	Concept en tevredenheid (40%)	40 punten
K2.	Duurzaamheid (25%)	25 punten
K3.	Partnerschap, ondernemerschap en flexibiliteit (25%)	25 punten
K4.	Presentatie (10%)	10 punten
<i>Totaal voor (sub)gunningcriteria kwaliteit</i>		100 punten

5.2.1 Toelichting op het subgunningscriteria kwaliteit

Hieronder wordt aangegeven hoe de beoordeling op basis van de kwalitatieve subgunningscriteria aan de inschrijvers zal plaatsvinden. De inschrijving is op A4 formaat en in lettertype 10 pt en maximaal 12 pagina's. Er mogen maximaal 5 pagina's A4 worden toegevoegd aan beelden, foto's en schetsen die de beschrijving kunnen staven.

K1. Concept en tevredenheid

Zuyd heeft zich tot doel gesteld dat de studenten en medewerkers zo tevreden mogelijk zijn over de geboden cateringvoorzieningen en wenst een concept per locatie. Gedurende het contract blijven de studenten en medewerkers tevreden en wordt ingespeeld op hun wensen en behoeften. De tevredenheid heeft gedurende de contractperiode een progressief (dat er jaarlijks steeds beter gescoord wordt op dit onderwerp) karakter aangezien het belangrijk is dat de studenten en medewerkers gedurende de gehele contractperiode tevreden zijn en tevreden blijven.

Inschrijver beschrijft op welke wijze hij dit gaat realiseren en gaat hierbij minimaal in op de onderstaande punten.

- De conceptinvulling voor alle horecavoorzieningen voor locatie Heerlen (inclusief banqueting en avondmaaltijden) zoals vermeld in het programma van eisen.
- De conceptinvulling voor alle horecavoorzieningen voor locatie Maastricht (inclusief banqueting) zoals vermeld in het programma van eisen.
- De conceptinvulling voor alle horecavoorzieningen voor locatie Sittard (inclusief banqueting en avondmaaltijden) zoals vermeld in het programma van eisen.
- Beschrijving van het assortiment horecavoorzieningen inclusief banqueting en inclusief de verkoopprijzen.
- Op welke wijze worden de studenten en medewerkers zo tevreden mogelijk gehouden en hoe wordt er continu ingespeeld op de behoeften en wensen.
- Op welke wijze de kwaliteit en tevredenheid gedurende de gehele overeenkomst wordt gegarandeerd en geborgd.

- Inschrijver geeft aan welk bedrag hij hanteert als integraal uurtarief banqueting met een minimum van € 25,50 (incl. BTW) en een maximum van € 35,00 (incl. BTW). Indien het tarief boven de bandbreedte wordt aangeboden dan wordt de inschrijver uitgesloten van het aanbestedingstraject. Het integraal uurtarief banqueting is een gewogen tarief van de functies medewerker, manager, kok en afwasser en is inclusief alle posten zoals opgesomd in het programma van eisen eis 110 punt 2 personeelskosten. Dit integraal uurtarief Banqueting kan worden ingevuld in bijlage 12.
- De inschrijver geeft aan waaruit een lunch is opgebouwd die voor een gemiddelde besteding van maximaal € 2,75 verkrijgbaar is in de restaurants
- De inschrijver stelt een exploitatieprognose op per concept per locatie waarbij de omzet en de verschillende kostenposten (inkoopkosten, personeelskosten, overige exploitatiekosten) helder zijn weergegeven. Geef in de onderbouwing van de exploitatieprognose minimaal aan: onderbouwing van de omzet met de gemiddelde besteding en gemiddeld aantal gasten, onderbouwing van de verschillende kostenposten (inkoopercentage, brutomarge, ureninzet, uurloon, etc.). Inschrijver mag hiervoor een eigen format gebruiken.
- Welke KPI's worden voorgesteld om deze doelstelling te meten (inclusief norm, wijze van meten en beheersmaatregelen/actie bij het niet behalen).

Het subgunningscriteria wordt beoordeeld op basis van de volgende aspecten:

- Relevant zijn in het kader van deze opdracht;
- Volledig zijn;
- Haalbaar en realiseerbaar zijn;
- Aansluiten bij de wensen en doelstellingen van Zuyd en in hoeverre de oplossing voldoet aan de droom van het locatiemanagement;
- Wij verzoeken u uw antwoord te voorzien van dominante informatie (meetgegevens, feiten, objectief, simpel, duidelijk, eenduidig).
- Voor het aspect integraal uurtarief banqueting worden 5 punten gereserveerd van de in het totaal 40 punten. Deze 5 punten worden als volgt verdeeld:

Bandbreedte		Score
€ 25,50	€ 27,49	5 punten
€ 27,50	€ 29,49	4 punten
€ 29,50	€ 31,49	3 punten
€ 31,50	€ 33,49	2 punten
€ 33,50	€ 35,00	1 punt

K2. Duurzaamheid

In haar duurzaamheidsambitie heeft Zuyd staan dat zij in haar bedrijfsvoering de balans zoekt tussen people, planet en prosperity. Zuyd maakt bewust keuzes als het gaat om duurzaamheid en wil impact maken als het gaat om minder afval en verspilling. De transportkilometers worden zoveel mogelijk beperkt en de CO₂-uitstoot gereduceerd. Door kennis over duurzaamheid te delen wil Zuyd bewustwording creëren en stimuleren. Gebruikers worden gemotiveerd om zélf keuzes te maken die bijdragen aan hun gezondheid en duurzaamheid. Niet alleen de bedrijfsvoering wordt verduurzaamd maar er wordt ook daar waar mogelijk, de kans gepakt om te onderscheiden met lokale producten. Naast deze onderwerpen zijn ook duurzame inzetbaarheid, omgang met elkaar maar ook goede arbeidsomstandigheden in de gehele keten belangrijke thema's.

Inschrijver beschrijft op welke wijze hij dit gaat realiseren en gaat hierbij minimaal in op de onderstaande punten.

- Op welke wijze de Inschrijver de keuze voor gezonde voeding stimuleert

- Op welke wijze de Inschrijver bijdraagt aan de eiwittransitie
- Op welke wijze de Inschrijver invulling geeft aan afval vermindering, verspilling & beperking van de CO₂-uitstoot.
- Op welke wijze draagt Inschrijver aantoonbaar bij aan transparantie in de keten en op welke wijze wordt dit aan de verschillende doelgroepen (studenten, medewerkers en opdrachtgever) gecommuniceerd.
- Op welke wijze Inschrijver invulling geeft aan Social Return rekening houdend met de minimale eis van 5%.
- Welke KPI's worden voorgesteld om deze doelstelling te meten (inclusief norm, wijze van meten en beheersmaatregelen/actie bij het niet behalen).

Het subgunningscriteria wordt beoordeeld op basis van de volgende aspecten:

- Relevant zijn in het kader van deze opdracht;
- Volledig zijn;
- Haalbaar en realiseerbaar zijn;
- Aansluiten bij de wensen en doelstellingen van Zuyd;
- Wij verzoeken u uw antwoord te voorzien van dominante informatie (meetgegevens, feiten, objectief, simpel, duidelijk, eenduidig).

K3. Partnerschap, ondernemerschap en flexibiliteit

Een flexibel contract en een ontwikkelplan (groeimodel) naar de toekomst is belangrijk voor Zuyd.

- Welke mogelijkheden ziet de Inschrijver voor continue verbeteringen in deelprocessen of het gehele proces van cateringvoorzieningen. Waar kan de lat tijdens de contractperiode hoger worden gelegd dan nu wordt beoogd.
- Op welke wijze innoveert inschrijver gedurende de contractperiode en op welke wijze krijgt dit binnen deze overeenkomst een plek.
- Op welke wijze kan de inschrijver een bijdrage leveren aan het onderwijs. Denk hierbij onder andere aan projecten met studenten, stageplekken, onderwijsopdrachten en onderzoeken vanuit onderwijs.
- De inschrijver geeft een beschrijving van de kansen en risico's die zij gedurende de contractperiode ziet, hoe deze beheerst worden en welke beheersmaatregelen worden genomen.
- Welke KPI's stelt inschrijver voor om deze doelstellingen te realiseren (inclusief norm, wijze van meten en beheersmaatregelen/actie bij het niet behalen). Als aanvulling geeft de inschrijver inzicht in het groeimodel van alle voorgestelde KPI's waarin het ontwikkelpad vanaf de aanvang van de overeenkomst richting de toekomst is weergegeven.

Het subgunningscriteria wordt beoordeeld op basis van de volgende aspecten:

- Relevant zijn in het kader van deze opdracht;
- Volledig zijn;
- Haalbaar en realiseerbaar zijn;
- Aansluiten bij de wensen en doelstellingen van Zuyd;
- Wij verzoeken u uw antwoord te voorzien van dominante informatie (meetgegevens, feiten, objectief, simpel, duidelijk, eenduidig).

K4. Presentatie

De inschrijvers die nog kans maken op gunning worden uitgenodigd om een presentatie te geven.

Uitsluitend de partijen die na de eerste beoordelingsronde nog in aanmerking komen voor gunning door het behalen van de maximale score op deze wens (presentatie), worden uitgenodigd voor deelname aan de presentatie.

Inschrijvers worden verzocht met maximaal 3 personen een presentatie te verzorgen met betrekking tot onderstaande vragen. De accountmanager van de Inschrijver voor Zuyd, is aanwezig en maakt actief deel uit van de presentatie. De presentatie bestaat uit 3 onderdelen en duurt maximaal 1 uur. De volgende onderdelen maken onderdeel uit van de presentatie:

1. Een korte algemene presentatie van de organisatie (maximaal 5 minuten, wordt niet beoordeeld)
2. De presentatie van onderstaande vragen (maximaal 30 minuten)
3. Stellen van verduidelijkingsvragen (maximaal 25 minuten)

De schriftelijk uitwerking van de wens, en eventueel de PowerPointpresentatie, wordt uiterlijk op de dag van de presentatie vóór 10:00 uur via de berichtenmodule in TenderNed verstuurd aan Zuyd. De schriftelijke uitwerking van deze wens mag maximaal 4 leesbare pagina's A4 (minimale lettergrootte 10) en 1 leesbare pagina A4 voor de financiële doorkijk omvatten.

In de presentatie worden minimaal de volgende onderwerpen behandeld:

- De inschrijver geeft een toelichting op de offerte en is bedoeld om een beter inzicht te krijgen in hetgeen de Inschrijver heeft ingediend en de wijze waarop dit vertaald wordt richting de operatie. Hiermee wordt beoordeeld in welke mate de accountmanager de opdracht doorgrond, goed kan managen en verantwoordelijkheid toont.
- De wijze waarop de implementatie van het nieuwe contract plaatsvindt wordt meegenomen in de presentatie.
- De inschrijver presenteert de lunch uit K1 voor een gemiddelde besteding van maximaal € 2,75 verkrijgbaar is in de restaurants.

5.3 Gunningcriterium Prijs

Aangezien de exploitatie moet plaatsvinden voor eigen rekening en risico van de inschrijver wordt het onderdeel prijs binnen de beoordeling van kwaliteit meegenomen. Bij het onderdeel K1 concept en tevredenheid neemt de inschrijver een exploitatieprognose op.

5.4 Beoordeling

De subcriteria onder kwaliteit worden beoordeeld op basis van het onderstaande. Het puntentotaal wordt op de navolgende manier berekend:

- De kwalitatieve gunningscriteria wordt door het beoordelingsteam individueel beoordeeld en gewaardeerd volgens onderstaande maatstaf.
- In de beoordelingsbespreking komt het beoordelingsteam tot één gezamenlijke waardering volgens de maatstaf (consensus) per (sub)gunningscriterium.
- De waardering per vraag wordt vermenigvuldigd met het maximum aantal punten per vraag. De uitkomst van deze vermenigvuldiging leidt - indien van toepassing tot twee decimalen achter de komma - tot een puntenscore per (sub)gunningscriterium;
- de verkregen puntenscore per (sub)gunningscriterium wordt getotaliseerd;
- het puntentotaal van alle (sub)gunningscriteria samen is het puntentotaal voor de betreffende inschrijver voor het onderdeel kwaliteit.

Het toekennen van scores per subgunningcriterium van Kwaliteit zal plaatsvinden op basis van onderstaande maatstaf:

Beoordeling	Uitgangspunt	Waardering
Uitstekend	Naar het oordeel van de beoordelaar is de uitwerking/het antwoord voortreffelijk ingevuld, en/of zeer overtuigend en aansprekend en/of uitermate goed	100%

Beoordeling	Uitgangspunt	Waardering
	doordacht en/of bevat creatieve of innovatieve elementen. De onderbouwing is perfect.	
Goed	Naar het oordeel van de beoordelaar geeft de uitwerking/het antwoord meer inzicht dan gevraagd en/of de wijze van invulling is behoorlijk overtuigend en goed doordacht. De onderbouwing is degelijk en overtuigend.	70%
Voldoende	Naar het oordeel van de beoordelaar past de uitwerking/het antwoord volledig bij de vraag en/of de wijze van invulling is niet meer dan redelijk en/of is voldoende overtuigend en/of er ontbreken alleen minder significante punten. De onderbouwing is voldoende en/of voldoende overtuigend.	50%
Onvoldoende	Naar het oordeel van de beoordelaar gaat de inschrijver beperkt inhoudelijk relevant in op de gevraagde elementen en aspecten en/of de wijze van invulling is onduidelijk of ontoereikend en/of er ontbreken 1 of meer significante onderdelen.	20%
Slecht of niet beantwoord	Naar het oordeel van de beoordelaar heeft de inschrijver de vraag niet beantwoord en/of niet begrepen en/of geeft een onduidelijk/ontoereikend antwoord en/of vrijwel geen inzicht in de wijze van invulling. De onderbouwing is uitermate mager.	0%

5.5 Gunningsprocedure

Alle inschrijvers ontvangen schriftelijk bericht over de gunningsbeslissing. Dit bericht houdt geen aanvaarding in van het aanbod van de inschrijver(s) zoals bedoeld in artikel 6:217 eerste lid BW en er komt dus door dit bericht geen overeenkomst tot stand.

De inschrijvers van wie de inschrijving is afgewezen ontvangen in dit zelfde bericht de motivering van de afwijzing op het gunningcriterium Kwaliteit. Conform artikel 2.138 van de Aanbestedingswet 2012, verstrekt Zuyd geen informatie over het gunningcriterium prijs. Enkel de plaats waarop inschrijver op dit gunningscriterium is geëindigd wordt vermeld. In het bericht wordt de naam van de inschrijver(s), die de economisch meest voordelige inschrijving heeft (hebben) gedaan, vermeld alsmede de kenmerk(en) en voorde(e)l(en) van de winnende inschrijving(en) ten opzichte van hun eigen inschrijving.

Bezwaar tegen de afwijzing dient kenbaar gemaakt te worden conform het bepaalde in Beschrijvend document Deel B Aanbestedingsvoorwaarden, hoofdstuk 4.