

Bijlage 17

Gunningscriteria Kwaliteit

Behorende bij de Europese aanbesteding: "Cateringvoorzieningen" met kenmerk: NIPV-EA- 2023-03131

In dit document zijn de kwalitatieve gunningscriteria beschreven waarvan de inschrijvers in hun Inschrijving een uitwerking moeten geven. De eisen die Inschrijvers bij hun uitwerking in acht moeten nemen, zijn in deze bijlage beschreven.

Inschrijver dient bij de beantwoording van onderstaande onderdelen beknopt en duidelijk inzicht te geven hoe zij invulling geeft aan de beschreven onderwerpen. Inschrijver dient in de beantwoording en uitvoering rekening te houden met het Programma van Eisen en de door Aanbestedende Dienst in het Beschrijvend Document gestelde doelen, wensen en werkwijzen. Als uit de uitwerking blijkt dat de Inschrijver niet voldoet aan een of meerdere gestelde eisen uit de Aanbestedingsstukken, dan kan de Inschrijving daarom ongeldig worden verklaard.

De door Inschrijver ingediende voorstellen dienen als blauwdruk/leidraad voor de uitvoering van de dienstverlening. Deze gunningscriteria moeten Opdrachtgever helpen om de juiste leverancier te selecteren die de juiste dienstverlening tegen de juiste voorwaarden kan leveren. De uitwerking moet bovendien uitvoerbaar zijn in geval van gunning van de Opdracht. De Inschrijver moet daar in zijn uitwerking dus op anticiperen.

De door Inschrijver ingediende voorstellen dienen als blauwdruk/leidraad voor de uitvoering van de dienstverlening. Daartoe worden de uitwerkingen van de onderstaande kwalitatieve gunningscriteria onderdeel van de te sluiten Overeenkomst. De uitwerkingen moeten dus voldoende duidelijk en concreet zijn zodat de Inschrijver die ook tijdens de looptijd van de Overeenkomst kan nakomen.

De manier waarop de uitwerking van de kwalitatieve gunningscriteria wordt beoordeeld, is beschreven in paragraaf 9.2.1 en 9.3 van het Beschrijvend Document. In dit document wordt verder ingegaan op wat de Inschrijver moet uitwerken.

Criterium K1. – Uitvoering beleid op eten en drinken: ‘Duurzaam, Voor iedereen en Samenwerken’

Doel gunningcriterium: In de uitvoering van de dienstverlening, een bijdrage leveren aan het realiseren van de ambitie, beleid en doelen van NIPV op gebied van eten en drinken, op het gebied van ‘Duurzaam, Voor iedereen en Samenwerken’, zoals opgenomen in bijlage 9.

Vraag: op welke wijze gaat u als foodregisseur invulling geven aan deze ambitie, visie en doelstellingen alsook aan de continue doorontwikkeling van de eet- en drinkconcepten? Houd hierbij rekening met de verschillen tussen de locaties Zoetermeer Silverstraat en Arnhem.

Inschrijver dient een beschrijving toe te voegen waarin onderstaande vragen worden beantwoord:

- Op welke wijze geeft u invulling aan een groeimodel en ontwikkelplan gedurende de contractperiode. Het groeimodel en ontwikkelplan dient erop gericht te zijn om gedurende de contractperiode toe te groeien naar de gestelde ambities van NIPV (zie bijlage 9). Het groeimodel en ontwikkelplan maakt onderscheid tussen Arnhem en Zoetermeer en is daarbij concreet, flexibel, praktisch, meetbaar en daardoor stuurbaar.
- Geef voorbeelden van een mogelijke invulling van het assortiment van de restaurant catering, inclusief menukaart.
- Geef voorbeelden van een mogelijke invulling van het assortiment voor gasten catering (bezoekers/cursisten) inclusief ~~prijzen~~ en afbeeldingen.
- Geef voorbeelden van een mogelijke invulling voor banqueting en eventcatering (vergaderservices, lunches en borrels/ recepties.) voor de maximum prijzen (zie eis 26) inclusief afbeeldingen.
- Op welke wijze geeft u invulling aan de ad hoc catering (zie eis 37). Beschrijf hoe u deze dienstverlening voor Opdrachtgever uitvoert en/of partners/onderaannemers worden ingezet. Beschrijf hoe u de kwaliteit van de dienstverlening borgt indien u gebruik maakt van partners/onderaannemers.
- Op welke wijze wordt bewustwording ten aanzien van gezonde voeding en vitaliteit (zie pag. 8 van bijlage 9) gecreëerd, m.a.w. op welke wijze wordt bijgedragen aan de vitaliteit van de medewerkers van NIPV en op welke wijze worden de medewerkers geactiveerd tot vitaal gedrag?
- Welke maatregelen stelt u voor zodat de kwaliteit en tevredenheid gedurende de gehele overeenkomst wordt gegarandeerd en geborgd? Hoe wordt er continu ingespeeld op de behoeften en wensen van de verschillende gebruikers (medewerkers, bezoekers/gasten, cursisten) van de locaties, zodat wordt voldaan aan de doelstelling “voor iedereen” vanuit het beleidsdocument?
- Welke KPI's stelt u voor om de doelstelling van dit gunningcriterium te meten?

Voorwaarden:

- Inschrijver dient bovenstaande vragen te beantwoorden op maximaal 6 pagina's A4-formaat (regelafstand 1, lettergrootte 10, lettertype arial).
- Voor de menukaart mag inschrijver deze in een separate beeldbijlage verstrekken van maximaal 1 pagina A4, het gaat hier om een realistische invulling van de lunch (welke gerechten staan op het menu) gedurende de middag, u hoeft hierbij geen prijzen aan te geven.

Met opmerkingen [GP1]: 1e NvI vraag nr. 89

Met opmerkingen [GP2]: 1e NvI vraag nr. 87

- U mag voor de banquetingmap maximaal 2 pagina voor de gastencatering gebruiken en maximaal 4 pagina's voor de voor de arrangementen met de maximumprijzen. U mag alleen op deze extra pagina's het assortiment laten zien met een afbeelding.

- Tijdens de aanbestedingsprocedure dient u een **presentatie op locatie Arnhem** te geven waarbij u de inhoud van dit subgunningscriterium zoals hierboven is beschreven, dient toe te lichten. De presentatie heeft als doel om Opdrachtgever meer inzicht te geven in de wijze waarop uw organisatie de beoogde ambitie, visie en doelen van NIPV gaat realiseren. De presentatie dient consistent te zijn met wat u in de beschrijving van dit gunningscriterium heeft ingediend. U ontvangt in de week van 25-29 september een uitnodiging voor de presentatie op 12 oktober 2023.

De presentatie bestaat globaal uit onderstaande 3 onderdelen en duurt maximaal 1 uur.

1. De presentatie van gunningcriterium 1 (maximaal 30 minuten)
2. Na de presentatie is er gelegenheid tot het stellen van vragen. Daarnaast kunnen er ook vragen gesteld worden naar aanleiding van de overige ingediende stukken (circa 15 minuten)
3. Afronding

Bij de beoordeling van dit gunningscriterium zal worden gelet op:

- De wijze waarop het groeimodel en ontwikkelplan gedurende de contractperiode wordt ingericht zodat aannemelijk is dat de dienstverlening aantoonbaar toegroeit naar de gestelde ambities van NIPV.
- De mate waarin het groeimodel concreet, flexibel, praktisch en meetbaar is.
- De mate waarin Inschrijver rekening houdt met de verschillen in beide locaties van Opdrachtgever.
- De mate waarin een duidelijke logica/visie zit achter de gemaakt keuzes.
- De mate waarin de invulling van het assortiment van de restaurant catering, gasten catering en banqueting aansluit bij de ambitie, visie en doelen van NIPV op gebied van eten en drinken. Hierbij wordt in ieder geval gelet op de mate waarin aandacht is voor de eiwittransitie, het voor iedereen een uitnodigend assortiment betreft, het assortiment inspeelt op de doelgroep en individuele behoeften en de mate waarin het assortiment gevarieerd, verrassend, vers en gezond is.
- De mate waarin pro activiteit en flexibiliteit blijkt van Inschrijver voor de invulling van de ad hoc catering.
- De mate waarin Inschrijver aannemelijk maakt dat de voorgestelde maatregelen bijdragen aan de vitaliteit van de medewerkers van NIPV.
- De mate waarin Inschrijver aannemelijk maakt dat de voorgestelde maatregelen bijdragen aan het borgen van de kwaliteit en tevredenheid gedurende de gehele overeenkomst.
- De mate waarin er continu wordt ingespeeld op de behoeften en wensen van de verschillende gebruikers en wordt voldaan aan de doelstelling "voor iedereen" vanuit het conceptdocument.
- De mate waarin Inschrijver laat zien de opdracht te doorgronden en hierbij de relevante KPI's noemt die bijdragen aan het realiseren van de gestelde ambitie, visie en doelen van NIPV. (meer KPI's is niet noodzakelijk beter; de Aanbestedende dienst zoekt naar voldoende KPI's die in de praktijk uitgevoerd worden en toetsbaar zijn).
- De mate waarin de beschrijving volledig, duidelijk, concreet, consistent en uitvoerbaar is.

Met opmerkingen [GP3]: 1e NvI vraag nr. 88

Met opmerkingen [GP4]: 2e NvI vraag nr. 1

Met opmerkingen [GP5]: In tegenstelling tot het antwoord op vraag 2 van de 2e NvI mag Inschrijver maximaal 4 i.p.v. 2 pagina's gebruiken voor de arrangementen (invulling voor vergaderservices, lunches en borrels/ recepties.)

De presentatie wordt niet afzonderlijk beoordeeld, maar geldt als een toelichting op de schriftelijk uitwerking van Criterium K1. Het geheel van de schriftelijke uitwerking en de presentatie van criterium K1 wordt beoordeeld.

Criterium K2. – Samenwerking

Doel gunningcriterium: het realiseren van een duurzame relatie - die gebaseerd is op de uitgangspunten voor de samenwerking zoals omschreven in paragraaf 11 Samenwerking van het PvE- die waarde verhogend is voor beide partijen.

Vraag: op welke wijze gaat u als foodregisseur samen met NIPV 'al lerend ontwikkelen' om tot een duurzame relatie te komen?

Inschrijver dient een beschrijving toe te voegen waarin onderstaande vragen worden beantwoord:

- Geef aan op welke wijze u met ons, gezien deze doelstelling, gaat samenwerken de komende jaren? Ga hierbij in op onze gewenste manier van samenwerken (gericht op flexibiliteit, open houding, al doende leren). Geef ook aan op welke wijze we gaan borgen dat we dit alle contractjaren kunnen blijven doen. Inschrijvers worden er hierbij op gewezen dat, ook al is NIPV op zoek naar een samenwerking, de feitelijke uitvoering van de Opdracht en de verzorging van de catering blijft primair een verplichting van Inschrijver/Opdrachtnemer.
- Op welke wijze innoveert u gedurende de contractperiode en op welke wijze kan dit binnen deze Raamovereenkomst een plek krijgen?
- Welke mogelijkheden ziet u 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?
- Geef een beschrijving van de kansen en risico's die u ziet gedurende de contractperiode? In geval van risico's, geef daarbij ook aan welke beheersmaatregelen u kunt inzetten om de risico's te mitigeren? De Aanbestedende dienst wijst erop dat het hierbij niet gaat om risico's in de invloedssfeer van de Inschrijver/Opdrachtnemer. Inschrijver/Opdrachtnemer moet daarmee logischerwijs al rekening houden in de Inschrijving en bij de uitvoering. Het gaat om risico's van buiten.
- Geef aan hoe er wordt omgegaan met het mogelijk opschalen en het (tijdelijk of permanent) afschalen van het aantal gasten in geval van veranderingen? Hierbij kunt u denken aan het wendbaar inspelen op risico's en kansen uit de omgeving. Dat kan zijn kansen en risico's die ontstaan door maatschappelijke veranderingen (zoals Covid 19), maar kan ook een organisatiewijziging zijn (zoals kortcyclisch en/of projectmatig werken of het kantoor als ontmoetingsplek).
- Welke flexibiliteit kan Opdrachtnemer meer bieden bovenop de gestelde eis 14 vanuit het Programma van Eisen ten aanzien van besteltermijnen en het accepteren van wijzigingen van aantallen personen, tijdstippen of annuleringen?
- Welke KPI's stelt u voor om de doelstelling van dit gunningcriterium te meten?

Voorwaarden:

- Inschrijver dient bovenstaande vragen te beantwoorden op maximaal 5 pagina's A4-formaat (regelafstand 1, lettergrootte 10, lettertype arial).

Bij de beoordeling van dit gunningscriterium zal worden gelet op:

- De mate waarin de voorgestelde maatregelen (continu) bijdragen aan de gewenste manier van samenwerken van NIPV (gericht op flexibiliteit, open houding, al doende leren).
- De mate waarin Inschrijver rekening houdt met innovaties tijdens de contractperiode.
- De mate waarin de voorgestelde maatregelen t.a.v. verbeteringen in deelprocessen of het gehele proces zal bijdragen aan het realiseren van een hogere of betere dienstverlening dan de huidige situatie.
- De mate waarin het communicatieschema duidelijk/klantgericht is en bijdraagt aan snelle oplossingen.
- De mate waarin Inschrijver laat zien de Opdracht te doorgronden en hierbij de juiste risico's benoemt.
- De mate waarin de voorgestelde beheersmaatregelen de genoemde risico's ook daadwerkelijk minimaliseren.
- De mate waaruit flexibiliteit (op- en afschalen, besteltermijn en/ of annuleren/ wijzigen van bestellingen) in de dienstverlening van Inschrijver blijkt.
- De mate waarin Inschrijver de relevante KPI's noemt die bijdragen aan het realiseren van een duurzame relatie met NIPV.
- De mate waarin Inschrijver laat zien de opdracht te doorgronden en hierbij relevante KPI's noemt die bijdragen aan het realiseren van de samenwerking (meer KPI's is niet noodzakelijk beter; de Aanbestedende dienst zoekt naar voldoende KPI's die in de praktijk uitgevoerd worden en toetsbaar zijn).
- De mate waarin de beschrijving volledig, duidelijk, concreet, consistent en uitvoerbaar is.

Criterium K3. – Duurzaamheid

Doel gunningcriterium: Het bijdragen aan maatschappelijk ondernemen en inkopen. Samen met onze dienstverleners en ketenpartners hebben we inzicht in de processen en de keten om zo impact te maken en aan te sluiten op de ontwikkelingen op het gebied van maatschappelijk ondernemen en inkopen. Dit doen we door:

1. Het reduceren van onze CO2 uitstoot. Belangrijke thema's hierin zijn verspilling en derving. Minimaliseren van het restafval en de grondstofstromen hoogwaardig recycleren t.a.v. de aangeboden cateringvoorzieningen.
2. Geen disposables en hoeveelheid verpakkingen verminderen
3. Volgen van de eiwittransitie (dit is de transitie van dierlijke eiwitten naar meer plantaardige eiwitten).

Vraag: hoe gaat u invulling geven aan deze duurzaamheid doelstelling van NIPV ten aanzien van eten en drinken?

Inschrijver dient een beschrijving toe te voegen waarin onderstaande vragen worden beantwoord:

- Op welke wijze geeft u invulling aan een duurzame bedrijfsvoering en het reduceren van onze CO2 uitstoot?
- Op welke wijze wordt er invulling gegeven aan de transitie naar zero waste binnen de scope van deze aanbesteding: denk hierbij aan het minimaliseren van voedselverspilling, verpakkingen en afval, recycling en circulariteit en het nuttig lokaal inzetten van reststromen voor volgende cycli.
- Op welke wijze wordt invulling gegeven aan het serveren van een duurzaam assortiment met de focus op: seizoensgebonden, vers, lokaal, biologisch en fairtrade producten?
- Op welke wijze geeft u invulling aan de eiwittransitie. Op welke wijze wordt er conceptmatig en stapsgewijs gewerkt aan de eiwittransitie van dierlijk naar plantaardig gedurende de eerste 3 contractjaren en de verdere verduurzaming over de gehele contractperiode?
- Op welke wijze geeft u binnen deze Opdracht invulling aan social return (zie eis 43 van het Programma van Eisen)?
- Welke KPI's stelt u voor om de doelstelling van dit gunningcriterium te meten?

Voorwaarden:

- Inschrijver dient bovenstaande vragen te beantwoorden op maximaal 54 pagina's A4-formaat (regelafstand 1, lettergrootte 10, lettertype arial).

Met opmerkingen [GP6]: 1e NvI vraag nr. 23

Bij de beoordeling van dit gunningscriterium zal worden gelet op:

- De mate waaruit blijkt dat Inschrijver met duurzame inzet van milieuvriendelijke middelen en materialen bijdraagt aan minder belasting van het milieu. Denk hierbij in elk geval aan energie- en waterverbruik, derving en afval, gebruik van schoonmaakmiddelen, verpakkingsmateriaal en transportreductie.
- De mate waarin Inschrijver zorg draagt voor betere mogelijkheden tot hergebruik of recycling van verpakkingen wordt dit deel van de Inschrijving hoger gewaardeerd. Hergebruik en meervoudig gebruik wordt hoger gewaardeerd dan recycling.
- De mate waarin Inschrijver invulling geeft aan een duurzaam assortiment.
- De mate waarin de voorstellen bijdragen aan de eiwittransitie en verdere verduurzaming over de gehele contractperiode.
- Naarmate de Inschrijver voor de uitvoering van de opdracht een relevante en concrete invulling voor social return aanbiedt, wordt de inschrijving hoger gewaardeerd.
- De mate waarin Inschrijver de juiste KPI's noemt die bijdragen aan de duurzaamheidsdoelstelling van NIPV (meer KPI's is niet noodzakelijk beter; de Aanbestedende dienst zoekt naar voldoende KPI's die in de praktijk uitgevoerd worden en toetsbaar zijn).
- De mate waarin de beschrijving volledig, duidelijk, concreet, consistent en uitvoerbaar is.