

Algemene informatie

Aanbesteding: Hospitality-dienstverlening t.b.v. informatiebalie Hoog Catharijne
Aanbestedende Dienst: Hoog Catharijne Mall of the Netherlands B.V.
Referentie: -

Toelichting:

Vraag en antwoord

Ref.nr. 4
Onderwerp: Voorwaarden bezetting

Vraag:

Wat zijn de exacte voorwaarden voor de bezetting van de informatiebalie tijdens speciale openingstijden en piekdagen? Zijn er specifieke piekmomenten buiten de reguliere feestdagen die de Opdrachtgever al heeft geïdentificeerd?

Antwoord:

a) Opdrachtnemer draagt zorg voor voldoende bezetting. b) Nee.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op:

7 mei 2025

Ref.nr. 5
Onderwerp: Bijlage C3

Vraag:

Hoe worden wijzigingen in de werkzaamheden (zoals het toevoegen van extra diensten of veranderingen in de bezetting) goedgekeurd en vergoed? Wat zijn de gevolgen als deze wijzigingen niet vooraf schriftelijk zijn goedgekeurd?

Antwoord:

- a) Opdrachtnemer verricht de werkzaamheden tegen de prijs die hij heeft geoffreerd; zie PvE, onderdeel 8. Alleen als sprake is van de situaties, zoals beschreven in eis 8.3 wordt die prijs aangepast (naar beneden of naar boven).
b) Opdrachtgever gaat ervan uit dat het overleg, zoals genoemd in eis 8.3, tot overeenstemming leidt. Is dat niet het geval, dan wordt de vergoeding niet aangepast.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op:

7 mei 2025

Ref.nr.

6

Onderwerp:

Boetes en/of bonussen

Vraag:

Wat zijn de specifieke voorwaarden voor het toekennen van boetes of bonussen aan de opdrachtnemer? Hoe worden deze beoordeeld en wie bepaalt wanneer ze van toepassing zijn?

Antwoord:

Verwezen wordt naar artikel 3, Overeenkomst. De Opdrachtgever bepaalt wanneer zij een boete oplegt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op:

7 mei 2025

Ref.nr.

7

Onderwerp:

Programma van Eisen 8.11 p.12

Vraag:

In het PvE beschrijft u de indexatiemethodiek, op basis van deze indexatiemethodiek is het niet mogelijk om de jaarlijkse kostenverhogingen, die buiten de directe invloedssfeer van Inschrijver liggen, recht evenredig door te voeren naar de kostprijs, dan kan de budgettering van het contract in het geding komen en daarmee de kwaliteit van dienstverlening. Wij stellen voor om jaarlijks een onderbouwde tariefsaanpassing, gebaseerd op de werkelijke kostprijsverhogende ontwikkelingen in: (i) kostprijsverhogende elementen die voortkomen uit het arbeidsreglement en (ii) aanpassingen van de -van overheidswege vastgestelde- wettelijke premies, belastingen, lasten en andere heffingen schriftelijk bij Opdrachtgever in te dienen, waarover vervolgens in gezamenlijk overleg een besluit wordt genomen. Gaat Opdrachtgever hiermee akkoord?

Antwoord:

Nee. Eis 8.11 wordt niet gewijzigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op:

7 mei 2025

Ref.nr.

8

Onderwerp:

Bijlage A.4 Prijzenblad

Vraag:

Kunt u het prijzenblad aanpassen naar de volgende tijdsvakken conform de cao Particuliere Beveiliging:

- Daguren van 07:00 tot 18:00 uur:
- Avonduren van 18:00 tot 24:00 uur:
- Nachturen van 00:00 tot 07:00 uur:
- Weekend van 00:00 tot 24:00 uur:
- Feestdag doordeweeks van 00:00 tot 24:00 uur:
- Feestdag weekend van 00:00 tot 24:00 uur:

- Oudejaarsdag na 16:00 uur:

Gaat Opdrachtgever akkoord met het bovenstaande voorstel? Zo niet, kunt u dan aangeven hoe Inschrijver dient om te gaan met deze toeslagen?

Antwoord:

Nee. Opdrachtnemer ontvangt een vast bedrag voor de dienstverlening. Op welke wijze Opdrachtnemer zijn kosten daarmee vergoedt, is aan hem.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op: 7 mei 2025

Ref.nr.
9

Onderwerp:

Bijlage A.4 Prijzenblad

Vraag:

Dit prijzenblad is foutgevoelig. Kunt u een excelbestand delen waarbij u aangeeft wat de ureninzet is, zodat alle partijen met dezelfde uitgangspunten rekenen?

Antwoord:

Opdrachtnemer vult op het prijzenblad alleen een vergoeding op jaarbasis in en de extra kosten voor de optie voor de aanschaf van een boeket (wordt niet betrokken in de beoordeling). De foutgevoeligheid schat Opdrachtgever in als zeer gering.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op: 7 mei 2025

Ref.nr.

10

Onderwerp:

Bijlage B.3 - Format Polis-vkl verzekering

Vraag:

Hier staat: "Achter deze Bijlage dient de Inschrijver – op verzoek daartoe van Aanbestedende Dienst – een kopie van de polis van de in paragraaf 5.2 (Financiële en economische draagkracht) Aanbestedingsleidraad omschreven vereiste verzekering te voegen".

Inschrijver begrijpt niet goed wat uw wens is.

a. Moet dit document ondertekend worden, ook al beschikt Inschrijver over de gevraagde verzekering?

b. Kunt u aangeven waarom u dit formulier wenst te ontvangen als Inschrijver over de gevraagde verzekering beschikt?

Antwoord:

a) Nee. In dat geval dient de inschrijver B.3 in en een kopie van de polis. b) U kunt B.3 beschouwen als tabblad.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op: 7 mei 2025

Ref.nr.

11

Onderwerp:

Bijlage B.1 - Format derdenvkl econ draagkracht

Vraag:

Kunt u bevestigen dat indien Inschrijver geen beroep doet op de financiële en economische draagkracht van een onderaannemer/Derde, dit document niet ingediend hoeft te worden?

Antwoord:

Dat bevestigt Opdrachtgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op:

7 mei 2025

Ref.nr.

12

Onderwerp:

Bijlage B.2 - Format derdenvkl techn & beroepsbekwheid

Vraag:

Kunt u bevestigen dat indien Inschrijver geen beroep doet op de technische en beroepsbekwaamheid van een onderaannemer/Derde, dit document niet ingediend hoeft te worden?

Antwoord:

Dat bevestigt Opdrachtgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op:

7 mei 2025

Ref.nr.

13

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, 5.2.2. Technische en beroepsbekwaamheid - Referentieprojecten

Vraag:

Kerncompetentie 1. U geeft hier een toelichting op 'openbaar toegankelijke

organisatie/omgeving'. Is hiervoor een openbaar toegankelijke locatie van een gemeente of overheidsinstelling ook toegestaan?

Antwoord:

Ja.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op:

7 mei 2025

Ref.nr.

14

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, 5.2.2. Technische en beroepsbekwaamheid - Referentieprojecten

Vraag:

Mag Aanbestedende dienst zelf als referent worden ingediend?

Antwoord:

Ja.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op:

7 mei 2025

Ref.nr.

15

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad, 2.6. Indienen van de Inschrijving

Vraag:

Hier staat: De Inschrijving bestaat uit de ingevulde en rechtsgeldig ondertekende Bijlagen A.1 t/m A.4. Inschrijver treft geen Bijlagen A.1 t/m A.4.4 aan. Wel de bijlagen B.1, B.2, B.3, A.3 en A.4. Kunt u bevestigen dat dit de juiste bijlagen zijn?

Antwoord:

De opsomming klopt: A.3, A.4, B.1, B.2 en B.3.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op:

7 mei 2025

Ref.nr.

16

Onderwerp:

Boeketten & Extra's

Vraag:

Zijn er seizoensgebonden thema's of marketingcampagnes waarin de balie (incl. boeket) moet meebewegen qua uitstraling? Of juist per seizoen of de feestdagen?

Antwoord:

Opdrachtnemer beoordeelt wat past binnen het seizoen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op: 7 mei 2025

Ref.nr.
17

Onderwerp:
Boeketten & Extra's

Vraag:
Kiest u zelf het type bloemenboeket of wilt u daarin door ons geadviseerd worden?

Antwoord:
Opdrachtnemer beoordeelt zelf wat passend is.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op: 7 mei 2025

Ref.nr.
18

Onderwerp:
Financieel & Facturatie

Vraag:
Is het toegestaan om incidentele kosten (bijv. spoedvervanging, extra inzet bij drukte, of aanvullende inzet) apart te declareren, mits onderbouwd?

Antwoord:
Nee. Extra of aanvullende inzet komt alleen voor vergoeding in aanmerking na voorafgaande toestemming van Opdrachtgever, conform eis 8.3.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op: 7 mei 2025

Ref.nr.
19

Onderwerp:
Financieel & Facturatie

Vraag:

Wilt u een gespecificeerd maandrapport van gewerkte uren of diensten per host?

Antwoord:

Nee. We verwijzen naar eis 3.5, 3.6 en 3.9 en naar de Aanbestedingsleidraad, par. 1.3.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op: 7 mei 2025

Ref.nr.
20

Onderwerp:
Meldingen & Beveiliging

Vraag:

Verwacht u dat hosts ook zelf korte meldingen registreren/administreren?

Antwoord:

Op welke wijze Opdrachtnemer de gevraagde informatie (zie het antwoord op vraag 19) verzamelt en aan Opdrachtgever verstrekt, is aan Opdrachtnemer.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op: 7 mei 2025

Ref.nr.

21

Onderwerp:

Meldingen & Beveiliging

Vraag:

Zijn er vaste protocollen voor omgang met calamiteiten of ongewenst gedrag?

Antwoord:

Opdrachtnemer stelt een protocol op voor haar medewerkers en zij kunnen altijd schakelen met de beveiliging.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op: 7 mei 2025

Ref.nr.

22

Onderwerp:

Meldingen & Beveiliging

Vraag:

Hoe verloopt de samenwerking met de beveiligingskamer (proces, contactpersoon)?

Antwoord:

Conform eis 3.12 verstrekt Opdrachtgever die informatie bij aanvang van de Overeenkomst.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op:

7 mei 2025

Ref.nr.

23

Onderwerp:

Logistiek & Materialen

Vraag:

Kunt u voorbeelden geven van de ‘services’ (rolstoel, kinderwagen) en hoe het uitleensysteem werkt?

Antwoord:

Een bezoeker kan een rolstoel/kinderwagen lenen bij de Informatiebalie. De informatiebalie moet gegevens uitvragen (telefoonnummer/naam etc) en kenbaar maken dat het geleende item niet mee mag buiten het Winkelcetrum

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op:

7 mei 2025

Ref.nr.

24

Onderwerp:

Logistiek & Materialen

Vraag:

Welke faciliteiten (zoals schermen, zitmeubilair) zijn al aanwezig op de balie?

Antwoord:

Scherf, balie en stoel zijn aanwezig.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op:

7 mei 2025

Ref.nr.

25

Onderwerp:

Logistiek & Materialen

Vraag:

Wie zorgt voor aanvulling van flyers, plattegronden en andere middelen?

Antwoord:

Opdrachtgever zorgt ervoor dat de flyers en plattegronden worden gemaakt; Opdrachtnemer bericht Opdrachtgever tijdig dat aanvulling nodig is, conform eis 5.12.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op:

7 mei 2025

Ref.nr.

26

Onderwerp:

Samenwerking met SPC

Vraag:

Is er een specifieke KPI-structuur of beoordelingscyclus voor de prestaties van SPC en hosts?

Antwoord:

Nee.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op: 7 mei 2025

Ref.nr.
27

Onderwerp:

Samenwerking met SPC

Vraag:

Hoe vaak wilt u structureel overleg met de SPC (bijv. week/maand)?

Antwoord:

We verwijzen naar het PvE, onderdeel 3, met name de eisen 3.7 en 3.8.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op: 7 mei 2025

Ref.nr.
28

Onderwerp:

Samenwerking met SPC

Vraag:

Wat verwacht u concreet van de SPC in het dagelijks contact met uw organisatie?

Antwoord:

Opdrachtgever verwacht geen dagelijks contact (alleen als er iets mis is).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op:

7 mei 2025

Ref.nr.

29

Onderwerp:

Representativiteit & Kleding

Vraag:

Wilt u zelf inspraak hebben in het design of leveren wij voorstelopties?

Antwoord:

Onderdeel e, sub 2 van het kwaliteitscriterium behelst een kledingvoorstel of kledinginstructie.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op:

7 mei 2025

Ref.nr.
30

Onderwerp:
Training & Presentatie

Vraag:
Wilt u dat wij aanvullende trainingselementen opnemen, en zo ja, over welke thema's?

Antwoord:
Het resultaat van de training die de hosts krijgen van Opdrachtnemer is vermeld in eis 6.2.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op: 7 mei 2025

Ref.nr.
31

Onderwerp:
Training & Presentatie

Vraag:
Wat is de verwachte frequentie van trainingen of bijscholingsmomenten?

Antwoord:
Opdrachtnemer bepaalt dit zelf.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Hospitality-dienstverlening

7 mei 2025

Beantwoord op:

Ref.nr.

32

Onderwerp:

Training & Presentatie

Vraag:

Kunt u voorbeelden geven van onderwerpen die aan bod komen tijdens de verplichte presentaties voor hosts?

Antwoord:

Informatie over veranderingen in Hoog Catharijne en actuele zaken zoals bijvoorbeeld aankomende events die georganiseerd worden. Het is tevens een moment voor opdrachtnemer om vragen te stellen aan opdrachtgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op:

7 mei 2025

Ref.nr.

33

Onderwerp:

Operationeel & Inzet Hosts

Vraag:

Is een pauzevoorziening aanwezig in de directe nabijheid van de balie?

Antwoord:

Nee, die is niet aanwezig.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op: 7 mei 2025

Ref.nr.
34

Onderwerp:
Operationeel & Inzet Hosts

Vraag:
Is er ruimte voor overlap tussen shifts voor overdracht tussen hosts?

Antwoord:
Opdrachtnemer bepaalt zelf de wijze waarop de dienstverlening plaatsvindt.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:
Vragenronde 1

Percelen: P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op: 7 mei 2025

Ref.nr.
35

Onderwerp:
Certificering & veiligheid

Vraag:
Zijn er specifieke certificeringseisen voor hosts, zoals een BHV-certificaat of andere veiligheids- of calamiteitentrainingen?

Antwoord:
Nee.

Fase:
Inschrijffase

Inschrijfronde:
Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op: 7 mei 2025

Ref.nr.
36

Onderwerp:
Bloemenbalie

Vraag:

Wat is de voorkeur met betrekking tot het bloemenboeket op de balie: een wekelijks vers boeket of een duurzame variant (bijvoorbeeld zijdebloemen) met periodieke wissel? Is hier ervaring mee vanuit het verleden?

Antwoord:

Op dit moment wordt het boeket één keer per week gewisseld. Via opdrachtgever kan opdrachtnemer één keer per week een boeket uit een automaat van Daily Flower halen naar keuze. Opdrachtnemer kan naar Daily Flower bellen en zij openen het boeket naar keuze in de automaat.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op: 7 mei 2025

Ref.nr.
37

Onderwerp:
Kleding & uitstraling

Vraag:

Is er een voorkeursstijl voor bedrijfskleding (zoals smart business, uniform of kleurgebruik)? Zijn er voorbeelden of richtlijnen vanuit eerdere jaren beschikbaar?

Antwoord:

We ontvangen graag een voorstel

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op: 7 mei 2025

Ref.nr.

38

Onderwerp:

Training & voorbereiding

Vraag:

In het PvE wordt gesproken over “ziet toe op aanwezigheid bij presentaties”. Betreft dit presentaties georganiseerd door Klépierre voor personeel? En wat wordt hierin van de SPC verwacht?

Antwoord:

Zie eis 5.8 en 6.4: het gaat om presentaties door Opdrachtgever aan de hosts. Het spreekt vanzelf dat de SPC daar ook bij aanwezig is.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op: 7 mei 2025

Ref.nr.

39

Onderwerp:

Training & voorbereiding

Vraag:

Wordt er een handboek of informatiemateriaal verstrekt vanuit Klépierre dat kan worden ingezet bij de training van hosts?

Antwoord:

Nee.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op:

7 mei 2025

Ref.nr.

40

Onderwerp:

Training & voorbereiding

Vraag:

Is er een trainings- of briefingruimte beschikbaar binnen Hoog Catharijne?

Antwoord:

Mogelijk is de ruimte tegenover de meldkamer van Trigion te gebruiken.
Betreft een vergaderzaal, dit kan alleen in overleg met Trigion.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op:

7 mei 2025

Ref.nr.

41

Onderwerp:

SPC-rol & rapportage

Vraag:

Is er een vast format of structuur voor de wekelijkse rapportage? Aan wie

wordt gerapporteerd: een vast aanspreekpunt bij Klépierre of ook richting huurders/winkeliers?

Antwoord:

Er is geen vast format. Opdrachtnemer rapporteert alleen aan Opdrachtgever.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op:

7 mei 2025

Ref.nr.

42

Onderwerp:

SPC-rol & rapportage

Vraag:

De Single Point of Contact (SPC) is verplicht. Verwachten jullie dat deze persoon fysiek op locatie meedraait in de operatie, of mag dit ook een coördinerende accountmanager op afstand zijn die regelmatig op locatie aanwezig is en kwaliteit bewaakt? Hebben jullie hierin een duidelijke voorkeur?

Antwoord:

De wijze waarop Opdrachtnemer invulling geeft aan de rol van de SPC is aan haar.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op: 7 mei 2025

Ref.nr.
43

Onderwerp:
Bezetting & inzet

Vraag:

Hoe wordt momenteel omgegaan met pauzes van medewerkers? Is er ruimte voor korte onbemande momenten, of wordt standaard gewerkt met twee hosts voor overlapping en pauzeovername? Wat is hierin de ervaring vanuit het verleden?

Antwoord:

Op dit moment wordt er niet een pauze gehouden weg van de informatiebalie. De balie is alleen onbemand bij een toiletbezoek.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op: 7 mei 2025

Ref.nr.
44

Onderwerp:
Bezetting & inzet

Vraag:

De eis van dagelijkse bezetting met minimaal 1 host is helder. Wat wordt precies verstaan onder “piekmomenten”? Gaat het hierbij uitsluitend om feestdagen en acties (zoals Black Friday), of vallen ook koopavonden en/of weekenddagen hieronder?

Antwoord:

Opdrachtgever wijst een maand van tevoren de piekdagen/-momenten aan.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op:

7 mei 2025

Ref.nr.

45

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

Kunt u delen welke leerpunten vanuit eerdere uitvoering relevant zijn voor de huidige uitvraag?

Antwoord:

Nee.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op:

7 mei 2025

Ref.nr.

46

Onderwerp:

Algemeen

Vraag:

Werd deze opdracht in voorgaande jaren ook via een aanbesteding gegund? Zo ja, kunt u aangeven wie de huidige partij is?

Antwoord:

Ja. De huidige opdrachtnemer is Embrace Hospitality.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op:

7 mei 2025

Ref.nr.

47

Onderwerp:

Beoordelingsteam

Vraag:

Uit hoeveel leden bestaat het beoordelingsteam en wat zijn de functies van de leden van het beoordelingsteam?

Antwoord:

Binnen het beoordelingsteam, dat bestaat uit twee personen, is kennis en ervaring met de dienstverlening vertegenwoordigd.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op:

7 mei 2025

Ref.nr.

48

Onderwerp:

Piekmomenten

Vraag:

Kunt u een overzicht verstrekken van de piekmomenten op basis van de afgelopen jaren?

Antwoord:

In de afgelopen jaren is geen sprake geweest van piekmomenten. Als piekdagen zijn bijvoorbeeld Black Friday en de dag voor Sinterklaas en de

dag voor Kerst aangewezen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op:

7 mei 2025

Ref.nr.

49

Onderwerp:

Aanbestedingsleidraad paragraaf 5.2.1 Financiële en economische draagkracht

Vraag:

U eist dat de Inschrijver verzekerd dient te zijn tegen ongevallen en wettelijke aansprakelijkheid met een dekking van minimaal € 1,5 miljoen per schadeveroorzakende gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen.

Bij verzekeringsmaatschappijen is het gebruikelijk om ook het maximale dekkingbedrag per jaar te vermelden op de polis. Wij verzoeken u de eis aan te passen naar “De Inschrijver dient verzekerd te zijn tegen ongevallen en wettelijke aansprakelijkheid met een dekking van minimaal € 1.500.000,- per schadeveroorzakende gebeurtenis met een maximum van € 3.000.000,- per jaar”. Indien u hier niet in meegaat, graag uw motivatie.

Antwoord:

Verzoek is akkoord

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op: 7 mei 2025

Ref.nr.
50

Onderwerp:
Bijlage D. 1.

Vraag:

In de aanbestedingsleidraad wordt verwezen naar bijlage D.1. Kan het zijn dat deze niet staat bij de documenten?

Antwoord:

Klopt. De vraag is inmiddels niet meer opportuun.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op: 7 mei 2025

Ref.nr.
51

Onderwerp:
Uitgebreide beschrijving

Vraag:

U geeft aan dat de gekozen partij zorg mag dragen voor de balie. Heeft u naast de reeds genoemde criteria als opslag ruimte, aanwezigheid van een scherm, etc. Een uitgebreidere beschrijving over wat u wenst. Denk aan afmetingen, afwerking, compatibiliteit van het scherm, grootte van het scherm, etc. Zodat er een juiste stelpost kan worden opgenomen voor deze balie.

Antwoord:

Deze omschrijving is op dit moment niet aanwezig. Opdrachtgever verwacht dat opdrachtnemer de huidige balie overneemt.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op:

7 mei 2025

Ref.nr.

52

Onderwerp:

Overname huidige balie

Vraag:

Indien de huidige balie naar wens is, is er een mogelijkheid deze over te nemen?

Antwoord:

Ja die mogelijkheid is er.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op:

7 mei 2025

Ref.nr.

53

Onderwerp:

Nummer 1.4 PvE

Vraag:

Bij nummer 1.4 van het PvE geeft u aan dat de SPC en de hosts ook ten behoeve van andere opdrachtgevers werkzaamheden kunnen verrichten. Kunt u dit verder toelichten, inhoudelijk en financieel.

Antwoord:

Opdrachtgever beoogt hiermee aan te geven dat zij niet eist dat de SPC en de hosts enkel werkzaam zijn ten behoeve van Opdrachtgever. Financieel heeft dat geen gevolgen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op:

7 mei 2025

Ref.nr.

54

Onderwerp:

Nummer 3.2 PvE

Vraag:

Bij nummer 3.2 van het PvE geeft u aan dat de gekozen partij per email en telefoon bereikbaar moet zijn. Dienen wij ook te zorgen voor een laptop en telefoon en telefoon abonnement?

Antwoord:

De balie hoeft niet telefonisch bereikbaar te zijn, alleen de SPC voor de opdrachtgever. De laptop is nu wel via opdrachtnemer, opdrachtgever kan dit niet regelen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op:

7 mei 2025

Ref.nr.

55

Onderwerp:

Nummer 5.4 PvE

Vraag:

Bij nummer 5.4 van het PvE geeft u aan dat de gekozen partij kleding

voorschrijft en verschaft. Is dit kleding in de huisstijl van Hoog Catharijne of in de huisstijl (mits passend, lees niet te opvallend) van de gekozen partij?

Antwoord:

In de huisstijl van Hoog Catharijne, en niet in de huisstijl van de opdrachtnemer. Wij willen geen andere logo's (zoals bijvoorbeeld logo opdrachtnemer).

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op:

7 mei 2025

Ref.nr.
56

Onderwerp:

Inzage klantprofielen

Vraag:

Kunt u meer inzage geven in de klantprofielen die Hoog Catharijne bezoeken? Denk aan percentages premium / midden klassen / lagere klasse / families / jeugd / senioren.

Antwoord:

Met meer dan 35 miljoen bezoekers per jaar hebben wij een zeer brede doelgroep.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op:

7 mei 2025

Ref.nr.

57

Onderwerp:

Leidraad, 5.2.2. Technische en beroepsbekwaamheid, kerncompetentie 1

Vraag:

Ter duiding van ‘openbaar toegankelijke organisatie/omgeving’ ...stelt u in de leidraad dat.... Onder ‘openbaar toegankelijke organisatie/omgeving’ verstaat Aanbestedende Dienst niet horeca, doch wel bijvoorbeeld congrescentra, pretparken, reis- en evenementenorganisaties, vliegvelden, ziekenhuizen en station.... Is een universiteitscampus openbaar toegankelijke gebouwen ook van toepassing, gezien de gelijkenis met een winkelcentrum, maar ook ziekenhuis of congrescentra?

Antwoord:

Ter duiding van ‘openbaar toegankelijke organisatie/omgeving’ ...stelt u in de leidraad dat.... Onder ‘openbaar toegankelijke organisatie/omgeving’ verstaat Aanbestedende Dienst niet horeca, doch wel bijvoorbeeld congrescentra, pretparken, reis- en evenementenorganisaties, vliegvelden, ziekenhuizen en station.... Is een universiteitscampus openbaar toegankelijke gebouwen ook van toepassing, gezien de gelijkenis met een winkelcentrum, maar ook ziekenhuis of congrescentra?

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op:

7 mei 2025

Ref.nr.

58

Onderwerp:

Programma van eisen, artikel 2.3

Vraag:

Kunt u een indicatie geven van het aantal piekdagen/-momenten dat jaarlijks verwacht wordt? en communiceert u die ook net als wijzigingen in de openingstijden 2 maanden van tevoren uiterlijk op jaarbasis?

Antwoord:

In eis 2.6 PvE staat dat de Opdrachtgever, als dagen met speciale

openingstijden en piekdagen/-momenten geschrapt worden of als andere dagen met speciale openingstijden en/of piekdagen/-momenten worden aangewezen, de Opdrachtnemer uiterlijk een maand voor de wijziging schriftelijk informeert.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen:

P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op:

7 mei 2025

Ref.nr.

59

Onderwerp:

Programma van eisen, artikel 8.3

Vraag:

Het prijzenblad bevat een totaalprijs voor de gevraagde dienstverlening. Echter is er voor verrekening van meer/minderwerk geen verrekentariaf opgenomen in het prijzenblad. Om duidelijkheid vooraf te scheppen stellen wij voor om ook een verrekentariaf voor reguliere openingstijden en zon /feestdagen toe te voegen zodat helder is wat de verrekentarieven zijn en daarmee een gelijkspelveld voor de inschrijvers. Bent u daar bereid toe?

Antwoord:

Voor de verrekening van meer-/minderwerk geldt dat Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een offerte verstrekt. Bij de ondertekening van de overeenkomst zal Opdrachtnemer de uurtarieven verstrekken. Dezelfde uurtarieven gelden voor de afrekening van meerwerk en minderwerk. Indien Opdrachtgever niet akkoord met de offerte, heeft zij de mogelijkheid om de betreffende werkzaamheden aan een derde partij op te dragen.

Fase:

Inschrijffase

Inschrijfronde:

Inschrijfronde 1

Vragenronde:

Vragenronde 1

Percelen: P1 Hospitality-dienstverlening

Beantwoord op: 7 mei 2025