

Formulier C2 Programma van Wensen Perceel 2 NHL Stenden Hospitality Group

Als onderdeel van de Inschrijving moeten de antwoorden op onderstaande vragen worden ingediend. Daarbij wordt het maximaal aantal toelaatbare bijlagen en de maximale score beschreven.

De score per wens is gebaseerd op: volledigheid, effectiviteit en mate waarin de aangeboden oplossing past bij de organisatie van Opdrachtgever. Deze drie elementen worden met gelijk gewicht in de beoordeling betrokken.

Wens 1: Marktconformiteit (maximaal 10 punten)

Opdrachtgever wenst zaken te doen met een leverancier die transparant is over de totstandkoming van de tarieven en daarbij aantoonbaar een marktconforme prijs hanteert. Op welke wijze zorgt Inschrijver er voor dat voor diensten en onderdelen waarvan de kosten niet expliciet zijn uitgevraagd, aantrekkelijke tarieven rekent gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst en op welke wijze dit inzichtelijk wordt gemaakt voor Opdrachtgever?

Inschrijver laat in de beantwoording minimaal de volgende onderdelen terugkomen:

- Maatregelen, procedures, werkwijzen of afspraken welke (continu) marktconforme prijzen voor Opdrachtgever waarborgen en aantonen.
- De toepassing en doorberekening van eventuele kortingen.
- Waartegen te betalen prijzen voor producten worden afgezet om te beoordelen of er sprake is van marktconforme prijzen.

Het antwoord beslaat maximaal twee (2) pagina A4 (met minimale lettergrootte 9). Indien dit maximum aantal pagina's wordt overschreden, worden alleen de eerste pagina's (tot en met het genoemde maximum) beoordeeld. Hyperlinks bedoeld om naar aanvullende teksten, beeldmateriaal etc. te verwijzen dan aangeleverd bij inschrijving is niet toegestaan.

Wens 2: Plan van aanpak (maximaal 10 punten)

Opdrachtgever vraagt Inschrijver de grootkeukenapparatuur op de locaties te onderhouden, zowel preventief als correctief onderhoud.

Op welke wijze geeft Inschrijver invulling aan het preventief en correctief onderhoud van de grootkeuken apparatuur? Hierbij rekening houdende met het Programma van Eisen.

Inschrijver laat in de beantwoording minimaal de volgende onderdelen terugkomen:

- Een implementatieplan ten behoeve van de opstart van de dienstverlening.
- Hoe wordt het preventieve onderhoud georganiseerd en hoe vertaalt dit zich in uw aanbod? Beschrijf onder andere: continuïteit van dienstverlening, uitvoering van onderhoud en inzicht in status van onderhoud van de apparatuur.
- Correctief onderhoud: hoe is het storingsproces ingericht van melding tot afmelding?
- De wijze van het verstrekken van (digitale) servicebonnen, uiterlijk 24 uur na uitgevoerde werkzaamheden.
- Hoe zorgt Inschrijver voor zo weinig mogelijk verstoringen in het primaire proces tegen zo laag mogelijke kosten?
- Hoe gaat Inschrijver er voor zorgen dat de oplostijden behaald worden conform Programma van Eisen en hoe rapporteert u transparant hierover naar Opdrachtgever?

Het antwoord beslaat maximaal drie (3) pagina A4 (met minimale lettergrootte 9) + 1 pagina planning. Indien dit maximum aantal pagina's wordt overschreden, worden alleen de eerste pagina's (tot en met het genoemde maximum) beoordeeld. Hyperlinks bedoeld om naar aanvullende teksten, beeldmateriaal etc. te verwijzen dan aangeleverd bij inschrijving is niet toegestaan.

Wens 3: Borging kwaliteit dienstverlening (maximaal 10 punten)

Hoe kan inschrijver bijdragen aan het borgen en verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening en het verlagen van de kosten voor Opdrachtgever?

Opdrachtgever wenst zaken te doen met een leverancier die zich als een partner opstelt met als doel een optimale kwaliteit van dienstverlening tegen een reële marktconforme prijs voor deze dienstverlening. Opdrachtgever wenst gevraagd en ongevraagd geadviseerd te worden over optimalisatiemogelijkheden en efficiëntieverbeteringen ten aanzien van de dienstverlening aan apparatuur. Hierbij kan gedacht worden aan gebruik, energie, schoonmaak, vervanging en dergelijke. In uw antwoord willen we het volgende terug horen:

- Geef aan hoe Inschrijver invulling geeft aan de uitvoering van preventief onderhoud. Denk hierbij onder andere aan: continuïteit van dienstverlening, uitvoering van onderhoud en inzicht in inventaris.
- Hoe gaat Inschrijver om met reparaties en vervangingen?
- Hoe borgt Inschrijver de bereikbaarheid van de eigen organisatie?
- Hoe geeft Inschrijver invulling aan de gevraagde adviesrol?
- Hoe gaat Inschrijver om met de Engelstalige omgeving van NHG?

Het antwoord beslaat maximaal twee (2) pagina A4 (met minimale lettergrootte 9). Indien dit maximum aantal pagina's wordt overschreden, worden alleen de eerste pagina's (tot en met het genoemde maximum) beoordeeld. Hyperlinks bedoeld om naar aanvullende teksten, beeldmateriaal etc. te verwijzen dan aangeleverd bij inschrijving is niet toegestaan.

Wens 4: Duurzaamheid (maximaal 10 punten)

De wereld om ons heen verandert in rap tempo. Mondiale uitdagingen zoals klimaatverandering en toenemende ongelijkheid vragen om oplossingen. Deze grote mondiale uitdagingen zijn geformuleerd in de Sustainable Development Goals. 17 doelen met 169 subtargets om de wereld duurzamer te maken voor de volgende generatie mens, dier en natuur.

NHL Stenden Hospitality Group (NHG) ziet het als haar maatschappelijke opdracht om de professionals van de toekomst op te leiden in een omgeving die dit reflecteert. Aan de hand van de Inner Development Goals (IDG) en de Sustainable Development Goals (SDG) geven we invulling aan deze verantwoordelijkheid. Het is belangrijk dat leveranciers deze verantwoordelijkheid met de organisatie delen en bereid zijn hun bijdrage te leveren. Er wordt verwacht dat leveranciers deze doelstellingen concreet ondersteunen binnen hun aanbod, processen en keten.

Om het delen van informatie universeel te maken, zijn wensen geformuleerd op basis van de SDG's.

De SDG's die aan de basis liggen in de uitvraag naar kwaliteit bij deze aanbesteding zijn:

- **SDG 9 – Industrie**, innovatie en infrastructuur, door het stimuleren van duurzame en efficiënte oplossingen binnen de aangeboden dienstverlening. Van Inschrijver wordt verwacht dat er gebruikgemaakt wordt van innovatieve technieken, digitalisering of procesverbeteringen die bijdragen aan duurzaamheid en toekomstbestendigheid. De inzet van middelen en infrastructuur dient betrouwbaar, schaalbaar en milieubewust te zijn. Daarnaast wordt samenwerking met lokale partners of mkb aangemoedigd, als onderdeel van een inclusieve ketenaanpak. Oplossingen die bijdragen aan emissiereductie, circulaire economie of technologische vernieuwing worden positief gewaardeerd.
- **SDG 12 – Verantwoorde consumptie en productie**, door te streven naar een efficiënte inzet van grondstoffen en het minimaliseren van verspilling. Inschrijver wordt uitgedaagd om duurzame producten en diensten aan te bieden, met aandacht voor levenscyclus, herbruikbaarheid en milieubelasting. Inschrijver wordt gevraagd om transparantie over de

herkomst van materialen, verpakkingen en het productieproces te geven. Het voorkomen van afval, het gebruik van gerecyclede of hernieuwbare materialen en het reduceren van CO₂-uitstoot zijn belangrijke aspecten. Oplossingen die bijdragen aan circulaire economie (10 R model) en duurzaam ketenbeheer krijgen de voorkeur.

- **SDG 13 – Klimaatactie**, door inzet te vragen op het beperken van klimaatimpact binnen de aangeboden producten of diensten. Inschrijver wordt gestimuleerd om maatregelen te treffen die leiden tot vermindering van CO₂-uitstoot, energieverbruik en milieubelasting. Denk hierbij aan het gebruik van energiezuinige apparatuur, duurzame mobiliteit, klimaatvriendelijke materialen en CO₂-compensatie. Van Inschrijver wordt inzicht in de klimaatprestaties van de oplossing, en indien mogelijk, concrete reductiedoelstellingen of certificeringen verwacht. Oplossingen die bijdragen aan klimaatadaptatie of klimaat neutrale bedrijfsvoering worden positief gewaardeerd.

In de uitvraag naar kwaliteit wordt aan Inschrijver gevraagd om aan de hand van Green Thinking en de SDG's een beantwoording te formuleren:

- Op welke wijze is het onderhoudscontract gericht op verlenging van de levensduur van de apparatuur en welke mogelijkheden zijn er op het gebied van remote diagnostic versus on site bezoeken?
- Op welke manier geeft Inschrijver bij onderhoud en reparatie inzicht in het gebruik van onderdelen met gereguleerde materialen (zoals onder RoHS/REACH) en wat is de afweging om deze onderdelen bij onderhoud en reparatie juist wel of juist niet toe te passen? Daarnaast, op welke wijze worden vervangen materialen/onderdelen met afgevoerd, inclusief gereguleerde stoffen?
- Op welke wijze voorkomt, beperkt of compenseert Inschrijver CO₂ uitstoot en hoe wordt dit in een rapportage inzichtelijk gemaakt?

Het antwoord beslaat maximaal twee (2) pagina A4 (met minimale lettergrootte 9). Indien dit maximum aantal pagina's wordt overschreden, worden alleen de eerste pagina's (tot en met het genoemde maximum) beoordeeld. Hyperlinks bedoeld om naar aanvullende teksten, beeldmateriaal etc. te verwijzen dan aangeleverd bij inschrijving is niet toegestaan.

Wens 5: Studenten (maximaal 10 punten)

NHL Stenden Hospitality Group (NHG) heeft als doel de Hospitality Professional van de toekomst op te leiden. Bij NHG streven we ernaar om verantwoordelijke en toekomstgerichte Game Changers binnen de hospitality-industrie te creëren. Het bestaan van NHG is geworteld in onze internationale studentenpopulatie en het feit dat wij ons hebben toegewijd aan het bieden van de best mogelijke voorbereiding op een succesvolle carrière in de hospitality-industrie. NHG creëert een "Real World Learning"-omgeving waarin we onze studenten introduceren tot best practices, trends en ontwikkelingen binnen de internationale hospitality-industrie op operationeel, supervisie- en managementniveau. NHG is een internationale omgeving waar de voertaal Engels is, mede vanwege Engelstalige studenten en medewerkers.

Vraag aan Inschrijver:

- Op welke manier neemt Inschrijver de studenten van NHG mee in de wereld van keukenapparatuur door middel van bijvoorbeeld bedrijfsbezoeken en innovatieve product demonstraties.

Het antwoord beslaat maximaal twee (2) pagina A4 (met minimale lettergrootte 9). Indien dit maximum aantal pagina's wordt overschreden, worden alleen de eerste pagina's (tot en met het genoemde maximum) beoordeeld. Hyperlinks bedoeld om naar aanvullende teksten, beeldmateriaal etc. te verwijzen dan aangeleverd bij inschrijving is niet toegestaan.