



Europese aanbesteding Warme drankenautomaten

Programma van Eisen

Versie
Auteur
Copyright

Definitief
A. Lorist
Deltion College ©2020

Programma van Eisen

Dit hoofdstuk geeft voor de verschillende onderdelen de eisen weer. Voor de beantwoording geldt: - Eisen dienen beantwoord te worden met JA.

Opdrachtgever kan bij u verifiëren of u aan de eisen voldoet door u bijvoorbeeld om bewijsstukken te vragen. U dient hieraan mee te werken. Bij het niet voldoen aan een Eis wordt een aanbidding verworpen.

Het formulier dient door de Inschrijver naar waarheid te worden ingevuld en ingediend. Indien een eis of vraag met "nee" wordt beantwoord zal de Inschrijving voor verdere beoordeling worden uitgesloten. Door ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) gaat u akkoord met alle aanbestedingsdocumenten ten behoeve van deze aanbesteding en uw Inschrijving.

Conformiteitenlijst			
1.	Het indienen van een Inschrijving houdt in dat door Inschrijver onvoorwaardelijk met de bepalingen, eisen en voorwaarden van dit Beschrijvend document en de Nota van inlichtingen wordt ingestemd.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
2.	Inschrijver verklaart kennis te hebben genomen van de procedurevoorschriften zoals opgenomen in dit Beschrijvend document en gaat met deze voorschriften onverkort akkoord.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
3.	Inschrijver verklaart kennis te hebben genomen van de beoordelingsmethodiek zoals opgenomen in dit Beschrijvend document en gaat met deze procedure onverkort akkoord.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
4.	Indien er onduidelijkheid of verschil van mening is over de uitleg van een onderwerp inzake de Overeenkomst, zal voor de beantwoording van het betreffende vraagstuk gekeken worden naar de volgende documenten in aflopende volgorde van belangrijkheid: <ul style="list-style-type: none"> • De Overeenkomst • De Nota van Inlichtingen • Het Beschrijvend document • De ARVODI 2018 • De Inschrijving. 	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
5.	Inschrijver verklaart zich onvoorwaardelijk akkoord met de overeenkomst van Deltion College.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
6.	Inschrijver verklaart zich onvoorwaardelijk akkoord met de Algemene Inkoopvoorwaarden van Deltion College.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>

Algemeen			
7.	Inschrijver is hoofdaannemer en alle verantwoordelijkheid bij inzet van onderaannemers is te allen tijde voor rekening en risico van Inschrijver.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
8.	Onderaannemer dient net als hoofdaannemer te voldoen aan de gestelde eisen. Indien hier een uitzondering op wordt gemaakt kan dit alleen na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Deze toestemming dient altijd vooraf te worden gevraagd en verkregen te worden.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
9.	De aanbidding is op basis van de door Opdrachtgever aangeleverde aanbestedingsdocumenten.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
10.	Deltion College zoekt een Opdrachtnemer die een proactieve en actief participerende rol invult. Opdrachtnemer sluit met de gevraagde dienstverlening aan op de visie en kaders van Deltion College.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
11.	Deltion College verlangt van de Inschrijver dat hij kwaliteitsbewaking in zijn organisatie heeft verankerd en toepast. Dit kan op een van de volgende manieren worden aangetoond:		

	<p>a. kopieën van certificaten volgens de internationale normenreeks ISO 9001:2015 (het bewijs moet geldig zijn op de datum van Inschrijving); of</p> <p>b. kopieën van gelijkwaardige certificaten op het gebied van kwaliteitsbewaking (het bewijs moet geldig zijn op de datum van Inschrijving); of</p> <p>c. een beschrijving van gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsbewaking.</p> <p>Indien Inschrijver hieraan voldoet, dient hij dit aan te geven door ondertekening van het UEA. De gevraagde bewijsstukken hoeven niet bij uw Inschrijving al ingeleverd te worden. Slechts van de Inschrijver(s) die naar verwachting voor gunning van de Opdracht in aanmerking komt, kan dit achteraf worden gevraagd.</p>		
--	---	--	--

De Opdracht			
12.	<p>Inschrijver levert de volgende diensten voor de warme drankenautomaten – medewerkers:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Het leveren, plaatsen, aansluiten, in gebruik stellen en optimaal functionerend houden van de warme drankenautomaten – medewerkers; 2. Het schoonhouden en onderhouden van de apparatuur, zowel in- als uitwendig, alsmede rondom de apparatuur en eventuele omkasting; <p>Het vullen van de automaten met ingrediënten, c.q. /-kasten met supplementen.</p>	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>

Implementatie en levering			
13.	<p>Inschrijver draagt zorg voor een bedrijfsklare oplevering. De Opdrachtgever zal de automaten na oplevering testen op correct functioneren. Indien blijkt dat de automaten niet naar behoren functioneren, dient de Inschrijver de gebreken voor eigen rekening binnen 24 uur te verhelpen. Hieraan zijn voor de Opdrachtgever geen kosten verbonden.</p>	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
14.	<p>De oude automaten dienen, ingeval de Opdracht aan een andere dan de huidige Leverancier wordt gegund, in overleg met de vorige Leverancier te worden losgekoppeld. Zo nodig dienen kleine schoonmaakwerkzaamheden of aanpassingen (met name installatietechnisch) te worden uitgevoerd, op kosten van rekening van de nieuwe Inschrijver.</p>	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
15.	<p>De nieuwe automaten dienen in week 42 (herfstvakantie) ingehuisd te worden. Hier kunnen geen aanvullende kosten voor worden berekend. Deze kosten zijn gediscoteerd in de tikprijs per consumptie.</p>	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
16.	<p>Voor de implementatie stelt Opdrachtnemer één vaste contactpersoon aan voor Deltion College.</p>	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
17.	<p>Het moment dat de automaat van de vorige leverancier niet meer werkzaam is, tot aan het moment dat de automaat van de nieuwe Opdrachtnemer werkzaam is mag niet meer zijn dan 2 uur.</p>	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>

Automaten			
18.	<p>Passend in pantry's: maximaal 67 cm breed, 50 cm diep en 90 cm hoog.</p>	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
19.	<p>De uitstraling van de automaten is degelijk en representatief.</p>	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
20.	<p>De toegepaste keurmerken mogen eventueel worden genoemd op de voorzijde van de automaat.</p>	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
21.	<p>De automaten zijn volautomaten en tafelmodellen, op basis van verse koffiebonen.</p>	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
22.	<p>Apparaten dienen minimaal dezelfde levensduur te hebben als de contractduur.</p>	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>

23.	Detectiemogelijkheid zelf geplaatste beker.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
24.	Alle automaten zijn van hetzelfde type.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
25.	Alle automaten zijn voorzien van een waterslot.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
26.	Door gebruiker regelbare dosering van ingrediënten: sterkte van de consumptie.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
27.	Door gebruiker regelbare dosering van suiker en melk (minder, normaal of meer).	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
28.	Mogelijkheid tot kannen-verstrekking, rekening houdende met kannen van 17,5 cm hoogte.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
29.	Automaat voorziet in het voorkomen van legionellavorming.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
30.	31 automaten moeten voorzien zijn van een paslezer (intern of extern) die de MIFARE Classic kaart kan uitlezen om toegangsrechten aan de pashouder te kunnen toekennen.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
31.	Mogelijkheid voor LAN aansluiting.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
32.	Mogelijkheid tot registratie per soort consumptie per automaat.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
33.	Automaten zijn niet toegankelijk voor plaagdieren.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
34.	Na elke uitgifte wordt de dosering standaard ingesteld op normaal.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
35.	Gebruiksvriendelijk bedieningspaneel in de Nederlandse taal met een goed leesbaar display.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
36.	De zettijd voor de meest uitgebreide drank uit de automaat mag niet meer dan 38 seconden bedragen.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
37.	Voor alle consumpties uit de automaat geldt een minimale inhoud van 125 cc met uitzondering van espresso.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
38.	De samenstelling (producten en grammage) van de warme dranken dient ten tijde van de contractduur gelijk te zijn aan de gebruikte afstelling tijdens de proefopstelling.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
39.	Er is geen sprake van smaakvermenging van warme dranken na afgifte van verschillende type producten.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
40.	De duur van de overeenkomst is gelijkgesteld aan de technische levensduur.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
41.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het plaatsen van de automaten en het na afloop van het contract afsluiten en volledig afvoeren van de automaten. De kosten van de huur zijn verdisconteerd in de integrale tikprijs.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
42.	Voor het bijplaatsen van automaten worden behalve de vaste maandkosten, welke idem zijn als reeds in contract opgenomen automaten, geen extra plaatsingskosten in rekening gebracht.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
43.	Eventuele bijgeplaatste automaten zijn dezelfde automaten als de automaten die door Deltion College al in gebruik zijn en hebben dezelfde einddatum als de contracteinddatum, er is dus geen sprake van een dakpanconstructie.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
44.	31 automaten dienen te zijn voorzien van een paslezer waarmee na het aanbieden van een Deltion pas, de automaat wordt ontgrendeld voor gebruik. Deze vergrendeling is ingebouwd om te voorkomen dat studenten onrechtmatig gebruik maken van de warme drankenautomaten (zie bijlage 8 voor een overzicht).	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>

Assortiment			
45.	De warme drankenautomaten dienen ten minste de volgende producten te leveren: <ul style="list-style-type: none"> • Koffie; • Koffie – compleet; • Koffie – melk; • Koffie – suiker; • Chocolade; • Chocolade – crème; • Espresso; • Espresso – dubbel; • Cappuccino; • Cappuccino – suiker; • Heet water; • Koud water: < 12 graden Celsius. 	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
46.	De losse supplementen dienen in ieder geval uit het volgende te bestaan: <ul style="list-style-type: none"> • Bekers hebben een inhoud van 150cc. De bekers worden kosteloos geleverd (geïntegreerd in de tikprijs), hier mogen geen extra kosten voor in rekening worden gebracht; • Spatels; • Suikersticks; • Melksticks; • Zoetjes, per stuk verpakt; • Thee: English Blend en Groene thee; • Cafeïnevrije koffie, sticks. 	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>

Storingsmanagement op oplostijden			
47.	De Inschrijver dient er zorg voor te zorgen dat tenminste 97% van de automaten beschikbaar is tussen 07:30 – 16:00 uur, maandag tot en met vrijdag.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
48.	De maximale responsetijd, de tijd tussen het melden van de storing door de Opdrachtgever bij de Inschrijver tot het moment dat de operator ter plaatse is, is 24 uur (op werkdagen).	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
49.	Het bijvullen van ingrediënten en 1 ^e lijns storingen/ongemakken dienen binnen 1 uur te zijn opgelost door de Operator.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
50.	De maximale responsetijd, de tijd tussen het melden van de storing door de Opdrachtgever bij de Inschrijver tot het moment dat de storing is opgelost, is 48 uur (op werkdagen).	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
51.	Indien de storing niet kan worden verholpen, zal binnen 72 uur na het melden van de storing een vervangende automaat geplaatst worden die voldoet aan alle specificaties van het programma van eisen (zonder dat hier extra kosten aan verbonden zijn).	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>

Bijvullen en onderhouden en afval			
52.	Opdrachtnemer wordt gevraagd de afgesproken ingrediënten, bekers en overige producten bij te vullen in de automaat, rekening houdend met de ter beschikking gestelde ruimte en de gewenste beschikbaarheid van de automaten, binnen de gestelde tijden. Daarnaast wordt Opdrachtnemer gevraagd de ter beschikking gestelde automaten hygiënisch te onderhouden. Scope betreft zowel binnen- als buitenzijde van de apparatuur, inclusief eventuele omkasting.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
53.	Opdrachtnemer zorgt daarnaast voor het bijvullen van de losse supplementen in de pantry's (waar de Warme drankenautomaten zich bevinden).	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
54.	De operator draagt zelf zorg voor de bestelling van de ingrediënten en supplementen.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
55.	Uitsluitend de ingrediëntprijzen van de losse supplementen worden gefactureerd, op basis van werkelijke afzet. Alle overige kosten zijn verwerkt in de integrale tikprijs.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>

56.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het technisch onderhouden van de ter beschikking gestelde automaten en het optreden bij storingen. Scope betreft zowel binnen- als buitenzijde van de apparatuur.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
57.	Onderhoud vindt plaats binnen de gestelde openingstijden, met uitzondering van de pauzetijden.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
58.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het op een juiste wijze scheiden van afval en afvoeren van de afvalstroom (onze afvalverwerker is REMONDIS Nederland B.V.). Op dit moment zijn centrale punten in de gebouwen ingericht met afvalunits (denk aan pantry's), de boulevard en het Plazarestaurant). In deze afvalunits wordt het oranje (PMD, plastic/metaal/drinkkartons), groen (bio), blauw (papier) en grijs (rest) afval verzameld. Opdrachtgever verwacht van Inschrijver dat als hij van plan is te recyclen of te composteren, deze recycle / composteercyclus aantoonbaar en smart uitschrijft.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
59.	Opslag van middelen, materialen en apparatuur is in de door Deltion College ter beschikking gestelde afsluitbare ruimte. Deltion College stelt een centrale opslagruimte beschikbaar in gebouw bordeaux van ongeveer 3.90 m. bij 2.50 m. Op de Bagijnensingel wordt gebruik gemaakt van een deelhok met de schoonmaakleverancier. Op Hooglaer op de 5e verdieping is een gemeenschappelijke ruimte waar een opslag beschikbaar is. Deze ruimte is niet afgesloten. Alleen opslag van artikelen voor het betreffende gebouw is toegestaan. Dit dient te gebeuren op ordelijke wijze.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
60.	Een telefoon voor de medewerker operatie dient Opdrachtnemer zelf in te voorzien. Voor de medewerkers van Opdrachtnemer is het gebruik van de koffie- en theevoorziening gratis.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>

Duurzaamheid			
61.	Inschrijver is op de hoogte van het feit dat Deltion College zich wil committeren aan de 17 Sustainable Development Goals (SDGs) of ook wel; Duurzame Ontwikkelingsdoelen, de opvolgers van de millenniumdoelen, deze doelen moeten een eind maken aan armoede, ongelijkheid en klimaatverandering in 2030.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
62.	De automaten hebben een energiebesparende (sluimer) modus, welke automatisch inschakelt indien er geen gebruik van de automaat wordt gemaakt. Sluimermodus treedt in ieder geval in buiten de reguliere openingstijden en ná een interval van twee uur. De voedselveiligheid dient gewaarborgd te blijven;	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
63.	Voor het vervoer van de goederen naar de locatie van Opdrachtgever dient binnen Nederland gebruik gemaakt te worden van voertuigen welke ten minste aan de Euro –V (voertuigen zwaarder dan 3.500 kg) of Euro-5 norm (voertuigen lichter dan 3.500 kg) voldoen. Verificatie: De inschrijver kan worden gevraagd om een afschrift van de typegoedkeuringspapieren van de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen. Hieruit zijn onder andere de Euronorm per type voertuig af te leiden. Via de RDW website kan door het kenteken in te voeren van het ingezette voertuig onder andere ook de Euronorm worden achterhaald.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
64.	De aangeboden koffie, cacao, suiker en thee moeten minimaal voorzien zijn van het keurmerk Fairtrade.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>

Openstellen en uitvoeringsmomenten			
65.	De werkdagen voor de dienstverlening binnen de locatie(s) zijn van maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen en de door Deltion College vastgestelde vrije dagen. De vrije dagen zijn als volgt:	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>

	<ul style="list-style-type: none"> • Nieuwjaarsdag; • Koningsdag; • Bevrijdingsdag • Goede vrijdag; • Hemelvaartsdag; • 1e en 2e Paasdag; • 1e en 2e Pinksterdag; • 1e en 2e Kerstdag. <p>Op de bovengenoemde vrije dagen hoeft geen dienstverlening plaats te vinden.</p> <p>Openingstijden Campus</p> <p>Aantal openingsweken totaal (studenten en medewerkers) : 52 weken Aantal openingsweken studenten : 40 weken Aantal openingsdagen per jaar : 260 dagen</p> <p>Maandag t/m donderdag : 07.15 – 22.00 uur Vrijdag : 07.15 – 18.00 uur</p> <p>Pauzetijden : 10.00 – 10.15 uur : 11.45 – 12.30 uur : 14.00 – 14.15 uur</p> <p>Openingstijden Bagijnensingel</p> <p>Aantal openingsweken totaal (studenten en medewerkers) : 52 weken Aantal openingsweken studenten : 40 weken Aantal openingsdagen per jaar : 260 dagen</p> <p>Maandag t/m donderdag : 08.00 – 22.30 uur Vrijdag : 08.00 - 18.00 uur</p> <p>Gebouw Hooglaer (grijs en onderdeel van de Campus) doet tot 1 september 2021 mee in deze aanbesteding, daarna zal deze locatie (2 automaten) vervallen.</p>		
66.	Gedurende 12 weken (60 dagen) per jaar is sprake van een minimale bezetting en zijn de werkzaamheden daarop aangepast. Er zijn dan geen studenten aanwezig en enkel een deel van de medewerkers is werkzaam. Deltion College geeft daar waar mogelijk voor aanvang van de desbetreffende vakanties een indicatie in welke gebouwen medewerkers aanwezig zijn. Uit ervaringscijfers uit het verleden blijkt dat de arbeidskracht in de vakanties 70% procent minder is vergeleken met niet vakantieperiodes.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
67.	Indien extra inzet voor evenementen (bijvoorbeeld open dagen) gewenst is, dan zal dit nog nader worden afgestemd met Opdrachtnemer op basis van nacalculatie. Ervaring leert dat dit niet of nauwelijks voorkomt.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>

Financiën			
68.	Deltion College vraagt een vaste tikprijs van €0,1804. Deze genoemde tikprijs is een all-in prijs exclusief BTW. Dat wil zeggen dat alle kosten zijn inbegrepen.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
69.	De aangeboden prijzen zijn all – in prijzen. Eventuele extra kosten kunnen niet in rekening worden gebracht.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
70.	De facturen dienen maandelijks (Xml-bestand) gefactureerd te worden en dienen te bestaan uit het volgende: <ul style="list-style-type: none"> • Integrale tikprijs * het aantal consumpties • Prijs * aantal en soort losse supplementen 	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>

71.	De kostencomponenten en worden gefactureerd o.b.v. afname in de te factureren maand.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
72.	Facturatie dient te geschieden via facturen@deltion.nl onder vermelding van het inkoopnummer.		
73.	Alle prijzen staat vast tot 1 januari 2022. Vanaf dan mag u jaarlijks, eenmaal per jaar, per 1 januari 2022, de prijzen op basis van de handelsgebruikelijke indexering voor koffie en arbeidsloon wijzigen, mits Opdrachtnemer Deltion College hiervan minimaal twee (2) maanden voorafgaand aan de wijzigingsdatum van zijn voornemen schriftelijk op de hoogte heeft gebracht en Deltion College hiermee schriftelijk akkoord geeft. Deltion College hanteert een indexering van maximaal 1.5 % per jaar ten opzichte van het voorgaande en voor het eerste jaar ten opzichte van de betreffende voorgaande prijs op dat onderdeel.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>

Hospitality			
74.	Deltion College verwacht dat het personeel van Opdrachtnemer een positieve bijdrage levert aan de professionele uitstraling van Deltion College. Deltion College stelt hoge eisen aan de professionaliteit, servicegerichtheid, flexibiliteit en representativiteit van de ingezette medewerkers. Deltion College verwacht een klantvriendelijke en proactieve houding, ondernemerschap en een groot meedenkend vermogen.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
75.	Medewerkers hebben een proactieve en gastvrije houding.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
76.	Alle door Opdrachtnemer nieuw in te zetten medewerkers dienen de Nederlandse taal op A2-niveau te beheersen.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
77.	Iedere medewerker van Opdrachtnemer die ingezet wordt bij Deltion College dient een geldige VOG te kunnen overleggen.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
78.	De medewerkers bespreken conflicten niet in het openbaar, verbale en non-verbale agressie worden niet geaccepteerd.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
79.	Er mogen alleen zakelijke gesprekken worden gevoerd met mobiele telefoon binnen de locaties van Deltion College tijdens de werkzaamheden.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
80.	Alle medewerkers zijn verplicht zich op verzoek te kunnen legitimeren.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
81.	Volledige handhaving van de veiligheidsvoorschriften, procedures en overige huisregels (ook sociale veiligheid).	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
82.	De medewerkers nuttigen etenswaren in de restauratieve ruimten of in een door Deltion College aangewezen ruimte.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
83.	Medewerkers van Opdrachtnemer, werkzaam op de locaties van Deltion College, ontvangen een pas van Deltion College voor toegang tot gebouwen. Het is de medewerker van Opdrachtnemer niet toegestaan om familieleden, vrienden, kinderen of huisdieren mee te nemen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Medewerkers mogen derden geen toegang verschaffen tot de locaties.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
84.	Sleutels voor toegang tot de ruimtes worden dagelijks afgehaald bij de Centrale Post Beveiliging en daar ook weer ingeleverd. OF De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer van de sleutels van haar medewerkers.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
85.	Bij uitdiensttreding van medewerkers van Opdrachtnemer zorgt Opdrachtnemer ervoor dat alle bij betreffende persoon in bezit zijnde Deltion-sleutels of -cards onmiddellijk worden ingeleverd.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
86.	Bij uitdiensttreding van medewerkers van Opdrachtnemer zorgt Opdrachtnemer ervoor dat alle bij betreffende persoon in bezit zijnde Deltion-sleutels of -cards onmiddellijk worden ingeleverd.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
87.	Buiten de overeengekomen werktijden is het medewerkers van Opdrachtnemer niet toegestaan zich op de locaties of in de gebouwen van Deltion College te bevinden.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
88.	Invalkrachten dienen te worden opgevangen en begeleid door de operator.	Ja	Nee

		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
89.	In geval van calamiteiten dient de medewerker de instructies van de beveiliging c.q. BHV-er op te volgen.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
90.	Deltion College behoudt zich het recht voor medewerkers de toegang te ontzeggen indien medewerkers zich niet houden aan de door Deltion College gestelde voorschriften of huisregels.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
91.	Ingeval van verlies of diefstal van door Deltion College aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde sleutels of Deltioncards dient Opdrachtnemer dit onverwijld te melden aan Deltion College.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
92.	De algemene taak 'signalering & opvolging' geldt voor Opdrachtnemer en al het voor hem werkend personeel. Deze taak wordt uitgevoerd wanneer medewerker van Opdrachtnemer op een locatie van Deltion College is. Het personeel is frequent op veel plaatsen aanwezig bij Deltion College en heeft daarom veel mogelijkheden om verstoringen en ongeregelde heden die tot verstoring kunnen leiden, te signaleren. Opdrachtnemer signaleert vroegtijdig alle ongeregelde heden die tot verstoring kunnen leiden, welke van invloed kunnen zijn op het welzijn van de medewerkers en/of bezoekers van Deltion College, ongeacht of deze binnen of buiten de competenties van Opdrachtnemer vallen. Van een verstoring is sprake indien zich een onwenselijke situatie in het kwaliteitsbeeld voor doet in het primaire proces van Deltion College, of de veiligheid van haar bezoekers of medewerkers naar het oordeel van Deltion College in het gedrang komt. Alle gesignaleerde verstoringen worden door Opdrachtnemer gemeld aan de Operator. Onder signaleringtaken valt ook het melden van: <ul style="list-style-type: none"> • Technische mankementen aan bijvoorbeeld apparatuur en verlichting, zoals storende elementen, verstopte afvoeren, lekkende kranen; • Storende elementen voor de gebruikers, zoals vuil, onbeheerde losliggende elementen, versleten vloerbedekking, e.d. 	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
93.	Opdrachtnemer zorgt voor beschermende, representatieve en uniforme bedrijfskleding voor alle medewerkers die werkzaam zijn bij Deltion College. Ook vervangend en tijdelijk personeel draagt (herkenbare) bedrijfskleding van Opdrachtnemer. De bedrijfskleding wordt afgestemd op de aard van de activiteiten. Het uiten van reclameboodschappen, anders dan de firmanaam van Opdrachtnemer, zijn niet toegestaan. Opdrachtnemer ziet erop toe dat zijn medewerkers voldoende aandacht besteden aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging. Het dragen van zichtbare piercings, sieraden en extreem uiterlijke uitingen die afbreuk doen aan de uitstraling van de dienstverlening zijn niet toegestaan. Deltion College verstrekt aan alle medewerkers een pas waarop de naam van de medewerker staat. Deze badge wordt duidelijk zichtbaar door de medewerkers gedragen.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
94.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een efficiënte inzet van medewerkers voor de realisatie van de te verlenen diensten. Opdrachtnemer houdt in de personele bezetting rekening met meer en minder drukke perioden, zoals vakanties. Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van de werkzaamheden en het daarmee samenhangende kwaliteitsniveau. Het vervangende personeel voldoet vanzelfsprekend aan dezelfde eisen/certificering als de reguliere medewerkers, op dezelfde wijze te worden geselecteerd als het overige personeel en kennis te hebben van de werkwijze bij Deltion College. Een medewerker die aan één van de genoemde aspecten niet voldoet, kan toegang geweigerd worden tot het gebouw. De verantwoordelijkheid en kosten hiervoor liggen bij Opdrachtnemer.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>

Communicatie															
95.	<p>De beleidsmedewerker facilitaire zaken is verantwoordelijk voor alle inhoudelijke zaken met betrekking tot het contract.</p> <p>De beleidsmedewerker facilitaire zaken onderhoudt de contacten met de interne klant op de locaties en coördineert de operationele facilitaire werkzaamheden.</p> <p>De spil van de facilitaire omgeving zijn de huismeesters die een centrale rol vervullen in het proces voor alle af- en aanmeldingen van klachten, wensen, storingen en informatie bij Deltion College. Samen met de Opdrachtnemers (partners) draagt Deltion College zorg voor een optimale dienstverlening.</p> <p>Voor een optimale invulling van de dienstverlening wenst Deltion College op structurele wijze met Opdrachtnemer overleg te voeren en informatie uit te wisselen. Enerzijds ter ondersteuning van de dagelijkse gang van zaken en anderzijds gericht op evaluatie en de toekomst.</p>	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Type overleg</th> <th>Frequentie overleg</th> <th>Mogelijke onderwerpen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Startbespreking / kick off meeting (eenmalig)</td> <td>Binnen 1 maand na gunning</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Implementatieplan </td> </tr> <tr> <td>Tactisch overleg</td> <td>4 keer per jaar</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Voortgang Kwartaalrapportages Bezetting vakantieperiode / personele inzet Interne en externe ontwikkelingen Storingen en klanttevredenheid </td> </tr> <tr> <td>Voortgangsoverleg</td> <td>1 keer per jaar (aan het einde van het jaar)</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Bespreking voortgang Bespreken rapportages (aangeleverd door Opdrachtnemer aan het eind van ieder jaar) met daarin de volgende onderwerpen: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Automaatnummer en locatie in het pand; ➤ Actuele tellerstand per product; ➤ Aantal gemelde storingen per maand; ➤ Overzicht met de aard van de storingen; ➤ Datum en tijdstip van de melding van de storing en oplostijd per storing; ➤ Klanttevredenheidscijfer; ➤ Vermelding van reguliere onderhoudswerkzaamheden. Contractuele zaken; Ontwikkelingen intern/extern </td> </tr> </tbody> </table>	Type overleg	Frequentie overleg	Mogelijke onderwerpen	Startbespreking / kick off meeting (eenmalig)	Binnen 1 maand na gunning	<ul style="list-style-type: none"> Implementatieplan 	Tactisch overleg	4 keer per jaar	<ul style="list-style-type: none"> Voortgang Kwartaalrapportages Bezetting vakantieperiode / personele inzet Interne en externe ontwikkelingen Storingen en klanttevredenheid 	Voortgangsoverleg	1 keer per jaar (aan het einde van het jaar)	<ul style="list-style-type: none"> Bespreking voortgang Bespreken rapportages (aangeleverd door Opdrachtnemer aan het eind van ieder jaar) met daarin de volgende onderwerpen: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Automaatnummer en locatie in het pand; ➤ Actuele tellerstand per product; ➤ Aantal gemelde storingen per maand; ➤ Overzicht met de aard van de storingen; ➤ Datum en tijdstip van de melding van de storing en oplostijd per storing; ➤ Klanttevredenheidscijfer; ➤ Vermelding van reguliere onderhoudswerkzaamheden. Contractuele zaken; Ontwikkelingen intern/extern 		
Type overleg	Frequentie overleg	Mogelijke onderwerpen													
Startbespreking / kick off meeting (eenmalig)	Binnen 1 maand na gunning	<ul style="list-style-type: none"> Implementatieplan 													
Tactisch overleg	4 keer per jaar	<ul style="list-style-type: none"> Voortgang Kwartaalrapportages Bezetting vakantieperiode / personele inzet Interne en externe ontwikkelingen Storingen en klanttevredenheid 													
Voortgangsoverleg	1 keer per jaar (aan het einde van het jaar)	<ul style="list-style-type: none"> Bespreking voortgang Bespreken rapportages (aangeleverd door Opdrachtnemer aan het eind van ieder jaar) met daarin de volgende onderwerpen: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Automaatnummer en locatie in het pand; ➤ Actuele tellerstand per product; ➤ Aantal gemelde storingen per maand; ➤ Overzicht met de aard van de storingen; ➤ Datum en tijdstip van de melding van de storing en oplostijd per storing; ➤ Klanttevredenheidscijfer; ➤ Vermelding van reguliere onderhoudswerkzaamheden. Contractuele zaken; Ontwikkelingen intern/extern 													
	<p>Na elke overleg maakt Opdrachtnemer een gespreksverslag, met uit het gesprek voorkomende actiepunten. Uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan de geplande bijeenkomsten zorgt Opdrachtnemer ervoor dat Deltion College de vermelde rapportages, ter voorbereiding op het overleg, heeft ontvangen. Rapportages en</p>														

	gesprekverslagen na het overleg worden opgesteld door Opdrachtnemer en binnen vijf werkdagen digitaal ter beschikking gesteld ter goedkeuring van Deltion College.		
96.	Opdrachtnemer dient de klanttevredenheid te gaan meten. De klanttevredenheid moet minimaal een 6.8 bedragen.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
97.	Deltion College kan erop vertrouwen dat de continuïteit van de warme dranken voorzieningen is gewaarborgd. Continuïteit op het gebied van de kwaliteit en de klantbeleving.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
98.	Deltion College wenst een professionele invulling van de warme dranken dienstverlening. Een partner die verantwoordelijkheid neemt voor een optimale coördinatie en weet wat er op de locaties speelt en nodig is. Tenminste de marktbewegingen, duurzame en innovatieve mogelijkheden volgt en waar mogelijk deze implementeert binnen Deltion College.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>

Juridische eisen			
99.	Alle afspraken tussen Opdrachtgever en Inschrijver zullen schriftelijk middels een overeenkomst worden vastgelegd. Afspraken die niet worden vastgelegd hebben geen rechtskracht. Inschrijver gaat akkoord met deze eis.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
100.	Geschillen zullen worden beslecht bij de arrondissementsrechtbank te Zwolle.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
101.	Inschrijver mandateert contactpersoon rechtsgeldig voor het nemen van de benodigde beslissingen voor de uitvoering van de Overeenkomst.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>
102.	Op de Overeenkomst zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden ARVODI 2018 van de Opdrachtgever van toepassing. Eventuele leveringsvoorwaarden of bijzondere voorwaarden van Inschrijver zijn nadrukkelijk niet van toepassing.	Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>