

Service Level Agreement

Warme Drankenvoorziening Gilde Opleidingen Summa College – Opdrachtnemer
2021-2026

Inhoudsopgave

I.	Managementoverzicht.....	2
	Communicatie	
	Reikwijdte van de Service Level Agreement	
	Contractduur	
II.	Doelstelling en Omvang Warme Drankenvoorziening.....	3
	Doel	
	klanttevredenheid	
	Omvang Opdracht	
III.	Kwaliteitseisen Automaten en service.....	4
	Uitvoering Automaten K1A	
	Assortiment uitgifte automaat K1B	
	Ingrediënten en Disposables K1C	
	Implementatie Ingrediënten en Disposables K1D	
	Financieel en Eigendom K1Ea	
	Levertijden en Logistiek K1Eb	
	Managementrapportage en Contractmanagement K1F	
	Technisch Onderhoud K1G	
	Dagelijkse – wekelijkse verzorging K1H	
	Storingen en beschikbaarheid K1i	
	Tevredenheid en Hygiëne K1J	
	Contractbeheer en Communicatie K1K	
	Duurzaamheid K1L	
	Prijzen K1M	
	Verstreckte verbruiksgegevens K1N	
	Facturatie K1O	
	Personeel Inzet K1P	
IV.	Afspraken Werkwijze Opdrachtnemer.....	8
	Implementatie en Project coördinatie K2	
	Klanttevredenheidsmeting K3	
	Duurzaamheid en Refurbished automaten en toebehoren K5	
	Toegevoegde waarde Kwaliteit KPI K6	
	Betrokkenheid Onderwijs K7	
V.	Kwaliteitszorg Leveranciers	8
VI.	Bijlage Leveranciersbeoordeling.....	10

Managementoverzicht

Onderliggende SLA beschrijft de afspraken welke overeengekomen zijn naar aanleiding van de Europese openbare aanbesteding Warme Drankvoorzieningen Gilde Opleidingen en het Summa College. Gilde Opleidingen heeft i.s.m. het Summa College hiervoor een Aanbestedingsleidraad en pakket van eisen geformuleerd en Opdrachtnemer heeft hierop een inschrijving gedaan en beloftes gemaakt hoe zij invulling gaan geven aan de dienstverlening.

Communicatie

Om goede afspraken te monitoren, de belangen van de Opdrachtnemer te behartigen en het doel en verwachtingen van de overeenkomst waar te maken, hebben onderstaande contactpersonen een rol in de communicatie.

Contractmanagementteam Gilde Opleidingen

Teamlid WD	Functie	Rol	email	telefoonnummer
n.t.b.		Contractmanager		
n.t.b.		Kwaliteitsborging		
n.t.b.		Operationeel verantwoordelijk en implementatie		
n.t.b.		Escalatie		

Contractmanagement en uitvoeringsteam Opdrachtnemer

Teamlid WD	Functie	Rol	email	telefoonnummer
n.t.b.		Contractmanager		
n.t.b.		Vervangend contractmanager		
n.t.b.		Implementatiemanager		
n.t.b.		Escalatie		
n.t.b.		Verzorging		

Reikwijdte van de Service Level Agreement

Deze Service Level Agreement is van toepassing op alle uit te voeren werkzaamheden t.b.v. Warme Drankvoorzieningen ten behoeve van de genoemde Roc's en de administratieve processen, voorwaarden en procedures die onderdeel zijn van de Overeenkomst. De Overeenkomst is Leidend. Het betreft een samenvatting uit het pakket van eisen en de gewaardeerde beantwoording vanuit Opdrachtnemer middels de inschrijving. De SLA kan in wederzijds overleg jaarlijks worden gefinetuned.

Contractduur

De Contractduur van de Service Level Agreement is gelijk aan de Contractduur van de individuele Overeenkomst. De SLA heeft een initiële looptijd van 65 maanden met 3 optie jaren en is een onlosmakelijk deel van de Overeenkomsten.

De looptijd inclusief optie jaren is 17 maart 2021 t/m 1 augustus 2026.

Doelstelling en Omvang Warme Drinkenvoorziening

Doel

De voorziening van warme drank automaten valt onder de verantwoordelijkheid van de Facilitaire diensten. Zij hebben mede tot doel werknemers en studenten te voorzien van kwalitatief goede dranken tegen een betaalbare prijs teneinde een prettige werk- en leeromgeving te faciliteren.

klanttevredenheid

Een optimale klanttevredenheid is hierbij het belangrijkste uitgangspunt in termen van tevredenheid over kwaliteit, beschikbaarheid en snelheid. Daarnaast zijn duurzaamheid, rechtmatigheid, doelmatigheid en kostenbeheersing belangrijke uitgangspunten.

Omvang Opdracht

Deze aanbesteding geldt alleen voor de in de bijlage 6 gespecificeerde locaties van ROC Gilde Opleidingen en het Summa college. Alle locaties die niet opgenomen zijn in bijlage 6 maken geen deel uit van deze aanbesteding. Indien er locaties worden toegevoegd of afgestoten, dan geldt toevoeging of afstoting van automaten op basis van geoffreerde bedragen.

ROC	Adres	Ruimte/ locatie	Automaat handhaven?	Standaard of tafelmanier?	Wens luxe voorziening op locatie?
Gilde	Bredeweg 235, Roermond	BG Personeelskamer	Ja	Standaard	Ja
Gilde	Bredeweg 235, Roermond	BG Personeelskamer	Nee	Tafel	Nee
Gilde	Bredeweg 235, Roermond	A111 1e keuken	Ja	Tafel	Nee
Gilde	De Daelweg 6	BG	Ja	Standaard	Nee
Gilde	Drakesteijn 5, Weert	BG Personeelskamer	Ja	Standaard	Ja
Gilde	Drakesteijn 5, Weert	BG Personeelskamer	Nee	Standaard	Nee
Gilde	Groenveldsingel 40, Venlo	BG Pantry HW	Ja	Standaard	Nee
Gilde	Groenveldsingel 40, Venlo	2e etage 2.04	Ja	Standaard	Nee
Gilde	Groenveldsingel 40, Venlo	3e etage 3.03	Ja	Standaard	Nee
Gilde	Groenveldsingel 40, Venlo	1e etage 1.08	Ja	Tafel	Nee
Gilde	Groenveldsingel 40, Venlo	BG Personeelskantine	Ja	Tafel	Ja
Gilde	Groenveldsingel 40, Venlo	BG Personeelskantine	Nee	Tafel	Nee
Gilde	H. vander Hoffplein 1, Geleen	BG Personeelskamer	Ja	Standaard	
Gilde	Hagerhofweg 15, Venlo	B1 32 Docentenruimte	Ja	Standaard	Ja
Gilde	Hagerhofweg 15, Venlo	B1 32 Docentenruimte	Nee	Standaard	Nee
Gilde	Hagerhofweg 15, Venlo	A2 24 Docentenruimte	Ja	Standaard	Ja
Gilde	Hagerhofweg 15, Venlo	3e etage 3.03	Ja	Standaard	Nee
Gilde	Hagerhofweg 15, Venlo	A0.06a	Ja	Tafel	Nee
Gilde	Henri Dunantstraat 40, Oostrum	2e etage Personeelskamer	Ja	Tafel	Ja
Gilde	Henri Dunantstraat 40, Oostrum	1e etage Pantry Personeelskamer	Nee	Tafel	Nee
Gilde	Kasteel Hillenraedstraat 1, Roermond	1e etage docentenkamer	Ja	Standaard	Ja
Gilde	Kasteel Hillenraedstraat 1, Roermond	2e etage kantoorruimte	Ja	Standaard	Ja
Gilde	Kasteel Hillenraedstraat 1, Roermond	2e etage kantoorruimte	Nee	Standaard	Nee
Gilde	Kasteel Hillenraedstraat 1, Roermond	beg grond gang bij kamer D2	Ja	Tafel	Nee
Gilde	Kasteel Hillenraedstraat 1, Roermond	H Vleugel naast koffieautomaat	Nee	Tafel	Nee
Gilde	Kasteel Hillenraedstraat 1, Roermond	1e etage A19 keukenblok	Ja	Tafel	Nee
Gilde	Kerkeveldlaan 1, Roermond	BG Personeelskamer	Ja	Tafel	Ja
Gilde	Kerkeveldlaan 1, Roermond	BG Personeelskamer	Nee	Tafel	Nee
Gilde	Kerkeveldlaan 1, Roermond	Living Lab	Ja	Tafel	
Gilde	Laaghuissingel 4, Venlo	Personeelskantine	Ja	Tafel	Ja
Gilde	Marathonlaan 4, Roermond	1e etage 1.08	Ja	Tafel	Ja
Gilde	Marathonlaan 4, Roermond	1e etage 1.08	Ja	Tafel	Nee
Gilde	Olympialaan 1, Roermond	BG	Ja	Tafel	Ja
Gilde	Olympialaan 1, Roermond	1e etage	Ja	Tafel	Nee

Kwaliteitseisen Automaten en service

Uitvoering Automaten K1A

K1A	Uitvoering Automaten	KPI / V	
1	De automaten, zowel stand- als tafelmodel, dienen uit dezelfde serie te komen. Dat betekent dat op alle locaties zoveel mogelijk gelijkwaardige voorzieningen worden geboden, waarbij ruimte is voor specifieke behoeften van locaties.		Opdrachtgever streeft naar uniformiteit in de automaten; dat geeft niet alleen herkenbaarheid maar ook duidelijkheid naar de gebruiker. Daarnaast is ook de uitstraling en gebruiksvriendelijkheid van belang.
2	De zettijd van de aangeboden koffie, hoog model (met melk en suiker) van Perceel 1 is minder dan 17 seconden. Indien u door aanpassing van de zettijd meerdere type automaten cq betere koffie kunt aanbieden dan kunt u hierover een vraag stellen.	v	met bekeruitgifte
3	De zettijd van de aangeboden koffie laag model (met melk en suiker) van Perceel 1 is minder dan 17 seconden. Indien u door aanpassing van de zettijd meerdere type automaten cq betere koffie kunt aanbieden dan kunt u hierover een vraag stellen.	v	zonder beker uitgifte
4	Functionaliteiten van de automaat anders dan hier benoemd zijn nader te bepalen en kunnen voor de gebruiker afgeschermd (niet zichtbaar) gemaakt worden indien ROC geen gebruik van deze functionaliteiten wenst te maken.		
5	Voor een correcte werking van de automaten is een elektriciteits- en watervoorziening voldoende.		220V aansluiting en vaste wateraansluiting zullen door Opdrachtgever verzorgd worden.
6	Suiker en melk per consumptie is doseerbaar in minimaal drie hoeveelheden.		Laag, midden, hoge dosering.
7	Heet water komt uit een separate uitgifte.		Gescheiden van koffie uitgifte
8	De koffiesterkte per consumptie is minimaal instelbaar in 4 sterktes.		minimaal (mild, normaal, sterk, extra sterk)
9	De automaten zijn eenvoudig te bedienen.		touchscreen
10	De dranken hebben een temperatuur tussen 84 en 90 graden celsius.		koffietemperatuur minimaal 84 en maximaal 89 graden, heet water 90 graden.
11	De automaten beschikken over een stand-by voorziening (nachtstand).		
12	De automaat is recyclebaar.		
13	De automaat is geschikt voor recyclebare bekertjes.		
14	Registratiemogelijkheid per consumptie voor managementrapportage.		
15	Storingsmelding middels een storingscode.		
16	Indien automaat een waterontharder of ontkalker vereist is, dan is deze in de prijs		
17	Het vaste assortiment warme dranken wordt verstrekt in bekertjes met een maximale capaciteit van 150cc die voor maximaal 120cc gevuld zijn met koffie, cacao of heet water.	v	
18	Reclame teksten op automaten displays moeten door de aanbestedende dienst zelf te wijzigen zijn, via een webbased portaal.		Hierop kunnen mededelingen gedaan worden door de Opdrachtgever.
19	De automaten dienen, daar waar relevant, te passen in de beschikbare ruimten (nissen en kasten). Daar waar nodig worden automaten voorzien van een onderkast.		
20	Refurbished automaten mogen visueel en qua technieken niet van nieuw te onderscheiden zijn.	v	
21	Naast de standaard automaten moet de Opdrachtnemer (verschillende soorten) luxe koffiecorners kunnen inrichten waar, al dan niet tegen betaling, luxe koffievibes van versgemalen bonenkoffie verkrijgbaar zijn.		Zie ook kwaliteitsvraag. K5

Assortiment uitgifte automaat K1B

K1B	Assortiment/ Uitgifte automaat		
1	Heet water		Gratis!
2	Koffie, (Koffie zwart) (Koffie met Melk) (Koffie met Suiker) (Koffie melk en suiker)		
3	Cappuccino		
4	Espresso		
5	Cacao/Chocolade		
6	Wiener melange		
7	Café au lait		
8	Choco Creme of andere cacaovarianties.		
9	Er zal geen gebruik gemaakt worden van verse melk		i.v.m. de hygiëne in de standaard automaten
10	Kannenfunctie		Functie is optioneel: kan bij geen gebruik uitgeschakeld/ afgeschermd worden.

Ingrediënten en Disposables K1C

K1C	Ingrediënten en disposables		
1	Thee wordt voorzien in enkelvoudige losse zakjes, het minimale assortiment wordt vastgesteld en bestaat uit 6 verschillende smaken die gedurende het jaar kunnen worden aangepast op verzoek van de Opdrachtgever.	v	
2	Opdrachtgever wil kartonnen of gerecyclede bekertjes en toebehoren in de aangeboden gebruiksartikelen.		

Implementatie Ingrediënten en Disposables K1D

K1D	Implementatie		
1	Het implementatietraject dient voor 15 juli 2021 te zijn afgerond bij Perceel 1 Gilde Opleidingen Tenzij Opdrachtnemer Beide percelen wint dan zal de datum voor perceel 1 Gesteld worden op 15 augustus 2021.		Alle automaten dienen dan te zijn geïnstalleerd en gebruiksklaar opgeleverd.

Financieel en Eigendom K1Ea

K1E	Financieel en Eigendom		
1	Alle geleverde en geplaatste automaten blijven eigendom van Opdrachtnemer.		
2	Gedurende deze overeenkomst kan het ROC automaten retourneren zonder afkoopsom, met een maximum van 25% van het totale automatenpark per ROC. Het maandbedrag voor huurkosten, ingrediënten, operatie en overige kosten zullen naar rato worden teruggebracht.		Inkrimping kan ontstaan door afname in aantal consumpties of reorganisaties of herhuisvesting.
3	Extra automaten kunnen in de overeenkomst toegevoegd worden met dezelfde expiratie datum, zijnde einddatum (contractduur).		De tarieven (huur) Onderhoud en service zullen gelijk zijn aan de initieel geplaatste automaten.
4	Indien bij plaatsing van automaten de resterende contractduur minder dan een jaar is mogen voor de plaatsing - in overleg - andere typen (series) / refurbished automaten toegevoegd worden.		Indien vooruitzicht gegeven gaat worden op een langere contractduur (optiejaren) dan is de inzet van refurbished automaten in overleg. Huurprijzen en tikprijzen blijven gelijk.
5	Interne uitwisselingen van automaten op verzoek van Opdrachtnemer als gevolg van grote verschillen in gebruik (tellerstanden) en met als doel het managen van de onderhoudskosten zijn voor rekening Opdrachtnemer.		Planning in overleg met - en zonder kosten voor Opdrachtgever.
6	Aanbieder dient een overzicht te verstrekken van afstelling per grammage per product. Deze grammages dienen gedurende de looptijd van de overeenkomst gehanteerd te worden. Voor offertevergelijking zal een grammage van 7 gram en door u aangeboden verhouding Robusta Arabica gehanteerd worden (minimaal 70% Arabica).	v	Deze informatie kunt u toevoegen als extra bijlage voor K1. Indien niet relevant Voor Instant / Vriesdroog dan aangeven welke koffie is aangeboden en tijdens de smaaktest geproefd zal worden.

Levertijden en Logistiek K1Eb

K1E	Levertijden en Logistiek		
1	Verplaatsing van de automaten binnen een gebouw geschiedt binnen 14 dagen na afroep.	Komt terug in de beoordeling	Voor Verplaatsing van een automaat door Opdrachtnemer binnen een gebouw mag Opdrachtnemer 200 Euro excl. BTW factureren
2	Verplaatsing van de automaten naar een ander gebouw geschiedt binnen 14 dagen na afroep.	Komt terug in de beoordeling	Voor Verplaatsing van een automaat door Opdrachtnemer naar een ander gebouw mag Opdrachtnemer 250 Euro excl. BTW factureren
3	De levertijd van extra automaten is maximaal 42 kalenderdagen nadat het verzoek door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer is verstrekt.	v	
4	De kosten voor implementatie van de automaten kunnen eenmalig in rekening gebracht worden en worden in het prijzenblad gespecificeerd.		
5	Aanvullende artikelen zoals creamers, suikerstics, zoetjes, bekertjes, theezakjes zijn altijd voldoende aanwezig.	v	Deze artikelen worden maandelijks afgerekend.

Managementrapportage en Contractmanagement K1F

K1F	Managementrapportage en Contractmanagement	v	
1	Tijdens inschrijving, en jaarlijks zal inschrijver De "tikprijs" specificeren waar uit blijkt hoeveel % van de tikprijs de daadwerkelijke koffie (zwart) is.	v	
2	Van de Opdrachtnemer wordt per kwartaal een overzichtelijke en een eenduidige managementrapportage verwacht die tijdens de kwartaaloverleggen wordt besproken en waarin onder andere de volgende criteria zijn opgenomen: - doelstellingen Aanbesteding/Opdrachtgever; - kwaliteitsmanagement (KPI's); - overzichten - aantal automaten, type, -nummer, locatie en inzetdatum; - het consumptie gedrag/verbruik; - het aantal wijzigingen/verplaatsingen; - het aantal gemelde storingen; - het aantal gegronde klachten en de afwikkeling hiervan; - omzet van zowel de vaste als de variabele kosten; - analyse t.o.v. vorig kwartaal/jaar (in aantallen en in waarde); - proactieve signalering en het geven van advies bij de proces- en (financiële) efficiëntie verbetering; - toegevoegde waarde onderwijs.	v	De inhoud van de managementrapportage kan in gezamenlijk overleg gedurende de looptijd van het contract worden aangepast aan veranderende wensen en behoeften. Voor de monitoring van de KPI's legt de Opdrachtgever de verantwoordelijkheid primair bij de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient aan te tonen dat de KPI's behaald zijn. De managementrapportage dient mogelijk te zijn op elk niveau en in elke mogelijke combinatie, zoals bv. per automaat, per periode (dag, week, maand, jaar, jaren), locaties en afleveradres, totaalniveau, cumulatief. De definitieve vorm en inhoud wordt na gunning vastgesteld.
3	De managementrapportage wordt minimaal één week voorafgaand aan het tactisch overleg, ter voorbereiding, aan de Contractmanager toegestuurd.	v	
4	De managementrapportage wordt besproken in het tactisch overleg tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer maakt van dit overleg een notulen incl. actielijst en zorgt dat deze binnen 14 werkdagen na ieder overleg worden toegestuurd door de Opdrachtnemer.	v	De managementrapportage dient mogelijk te zijn op elk niveau en in elke mogelijke combinatie, zoals bv. op dag, week, periode, maand, jaar, afleveradres, totaalniveau, cumulatief. De definitieve vorm en inhoud wordt na gunning vastgesteld.
5	Bij niet behalen van de KPI's ontvangt de Opdrachtgever, binnen 14 werkdagen, een verklaring in de vorm van afwijklingsrapportage en een plan van aanpak inclusief verbetermaatregelen.	v	
6	Opdrachtnemer voert minimaal één keer per jaar, in overleg met de Opdrachtgever, een klanttevredenheidsmeting uit bij de betrokken medewerkers van de Opdrachtgever.	KPI Klanttevredenheid	Zie ook kwaliteitsvraag K4
7	Indien de klanttevredenheid K1H5 onder 6,5 daalt, zal Opdrachtnemer binnen twee weken na constatering op de aandachtspunten een "SMART" geformuleerd verbeterplan opstellen en aanleveren.	v	Deze klanttevredenheid heeft betrekking op de beleving van de gebruiker: smaak, geur, afstelling, temperatuur, netheid automaten etc.
8	(KPI) Het aantal klachten bedraagt maximaal 2 gemeten over een periode van 1 kwartaal. Indien in één kwartaal twee (2) gegronde klachten of afwijkingen worden geconstateerd, stelt Opdrachtnemer een verbeterplan op conform SMART principes en voegt deze toe bij de kwartaalrapportage.	KPI Tevredenheid van de organisatie	Een gegronde klacht wil zeggen dat een klacht betrekking heeft op de dienstverlening die is voorgeschreven in het Programma van Eisen en/of is aangeboden in de Inschrijving van Opdrachtnemer.

Technisch Onderhoud K1G

K1G	Technisch Onderhoud		
1	De leverancier is verantwoordelijk voor zowel preventief als correctief technisch onderhoud van de automaten. De leverancier zal onderdelen vervangen indien hij dit nodig acht om een goede kwaliteit van het eindproduct te waarborgen. De vervanging van onderdelen en het uitvoeren van onderhouds- en reparatiewerkzaamheden komen niet voor rekening van Opdrachtgever.		Tenzij er sprake is van: -Onachtzaamheid, oneigenlijk gebruik of beschadiging door het personeel en/of ingehuurd personeel van Opdrachtgever; -Verandering, reparatie, (de)montage of verplaatsing anders dan door of in opdracht van de Opdrachtnemer.
2	Alle onderdelen, zoals o.a. het vernieuwen van de waterfilters valt onder het technisch onderhoud.		Opdrachtnemer offreert een All-in tarief voor huur en technisch onderhoud
3	Gedurende het lopende contractjaar zal een onderhoudsplan worden verstrekt.	v	Het (jaarlijkse-) onderhoudsplan bevat minimaal de datums en locaties wanneer er onderhoud / calibratie / intensieve reiniging aan de automaten gedaan wordt.

Dagelijkse – wekelijkse verzorging K1H

K1H	Dagelijkse - Wekelijkse verzorging		
1	De automaten worden op basis van "full-operating" dagelijkse verzorging geleverd. Aanbieder is gedurende de hele contractperiode verantwoordelijk voor het verzorgen, bijvullen, technisch onderhouden (preventief en correctief), schoonmaken en verzorgen van de automaten om zodoende een goede kwaliteit van de producten en beschikbaarheid van de automaat te garanderen. Onder schoonmaak wordt onder andere verstaan: •Het zowel in- als uitwendig reinigen van de automaten; •Het schoonmaken van de lades van de eventuele onderkasten; •Het reinigen van de directe omgeving van de automaten.	v	
2	Verzorging van de automaten dient te geschieden op werkdagen tussen 08.00 uur en 17.00 uur.		
3	In overleg kan ook verzorging geboden worden op speciale dagen zoals Open dagen, bij events etc.		
4	Aanbieder houdt rekening met openingstijden tijdens vakantieweken. De scholen zijn 43 weken per jaar vol bezet, doch veel locaties zijn (met lagere bezetting) gedurende de overige weken wel geopend. Binnen dit tijdsbestek zal Aanbieder het reguliere onderhoud uitvoeren. Uitsluitend in overleg met ROC kan hiervan afgeweken worden.		
5	Aanbieder zorgt eveneens voor het logistieke traject voor het bestellen en aanleveren van ingrediënten evenals het afvoeren van afval uit de automaten, ingrediënten en dergelijke. Vanuit ROC zullen storingen en reparaties worden gecoördineerd door de servicedesk. Aanbieder zorgt ervoor dat er geen stagnatie in het leveren van grondstoffen en supplies optreedt;	v	Opdrachtgever stelt geen ruimte of opslag (meer dan de eventuele keukerinrichting dan wel automatenkast) ter beschikking.

Storingen en beschikbaarheid K1I

K1I	Storingen en beschikbaarheid		
1	Opdrachtgever meldt digitaal de storingen en klachten bij Opdrachtnemer op de door hem aangegeven methode bv. TOPdesk, email. De Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het afmelden van de storing om de doorlooptijd te kunnen meten.	v	
2	In geval van storing geldt per melding een responstijd van 4 werkdagen na melding.	v	Dit mag een digitale melding zijn
3	In geval van storing geldt een oplostijd van één werkdag na melding.	v	Binnen 24 uur
4	Indien een defect niet binnen de gestelde tijd verholpen kan worden, dient Opdrachtnemer binnen drie werkdagen met een alternatieve oplossing te komen (een andere automaat met minimaal vergelijkbare capaciteit) en binnen 14 dagen met een definitieve oplossing;	v	
5	Op locaties met een slechts een enkele of een gering aantal automaten zijn de eisen die Opdrachtgever stelt aan beschikbaarheid zwaarder dan aan locaties waarbinnen uitgeweken kan worden naar andere automaten. Opdrachtgever heeft derhalve de navolgende beschikbaarheidseisen geformuleerd: -Junior locatie (0-1 automaten) : beschikbaarheid 97% -Medior locatie (2-3 automaten) : beschikbaarheid 95% -Senior locatie (4 en meer automaten): beschikbaarheid 94%	KPI	De beschikbaarheid wordt gemeten per automaat, per locatie en per kwartaal gedurende de openingstijden van de gebouwen van de Opdrachtgever. Indien de Gemiddelde Beschikbaarheid van twee opeenvolgende kwartalen onder de 95% komt heeft Opdrachtgever het recht om gedurende de overeenkomst, de overeenkomst met een opzegtermijn van 6 maanden te beëindigen en/of een Penalty te hanteren van € 50,00 excl. 21% BTW per werkdag dat de automaat niet beschikbaar is.
6	Definitie De Opdrachtgever beschouwt een automaat als niet beschikbaar als deze deels of geheel niet functioneert vanwege een technische storing of onvoldoende beschikbaarheid van ingrediënten, danwel ter beoordeling van de Opdrachtgever, dranken van onvoldoende kwaliteit produceert.	v	Niet-beschikbaarheid vanwege periodiek onderhoud, vernieling of beschadiging door schuld of nalatigheid van de Opdrachtgever en calamiteiten als brand en waterschade blijven hierbij buiten beschouwing. De niet-beschikbaarheid wordt geacht te zijn ingegaan vanaf het moment dat Opdrachtgever de leverancier van de niet-beschikbaarheid in kennis heeft gesteld.

Tevredenheid en Hygiëne K1J

K1J	Tevredenheid en hygiëne		
1	Jaarlijks zal de tevredenheid over de dienstverlening en het contract m.b.t. de koffievoorziening worden getoetst op basis van de afspraken en de overeengekomen eisen, de beantwoording op de gunningcriteria en de enquête onder werknemers en, indien relevant, onder deelnemers en studenten. Een en ander conform de bijgevoegde SLA zoals deze is overeengekomen. Deze beoordeling zal geïntegreerd worden door Opdrachtgever en zijn voor rekening van Opdrachtgever.	KPI	De Score zal minimaal 55 punten moeten zijn. Indien deze lager is dan zal Opdrachtnemer met een verbeterplan moeten komen waarna een half jaar later een nieuwe meting gedaan kan worden. Indien verbetering uitblijft, leidt dit tot wanprestatie en heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om de overeenkomst eerder dan de aangegane 5 jaar te beëindigen. Hogere scores zijn een positieve stimulans om de opties te verzilveren.
2	Opdrachtnemer dient minimaal eenmaal per jaar een onafhankelijke technische controle uit te laten voeren op de automaten. Deze controle wordt uitgevoerd door een door opdrachtgever aangewezen onafhankelijke partij in de vorm van een steekproef (minimaal 10% van het automatenpark) waarbij jaarlijks een groot deel (steekproefsgewijs) van het automatenpark gecontroleerd wordt. De criteria zijn, Hygiëne automaten (HACCP), ingrediënten specificaties (o.a. grammage), assortiment en bacteriologisch onderzoek.	KPI Controle	De Opdrachtgever wenst hierover de volgende KPI afspraak te maken: De kosten voor dit onderzoek zijn voor de Opdrachtgever, de kosten voor de hercontrole zijn voor de Opdrachtnemer. Het rapport van deze controle dient minimaal een voldoende te zijn en dient gedeeld te worden met Opdrachtgever. Bij een onvoldoende dient er binnen een maand een nieuwe controle plaats te vinden, totdat deze wel voldoende resultaat biedt. Indien na de eerste hercontrole het rapport nog steeds een onvoldoende laat zien, dan is de Opdrachtgever gerechtigd om een penalty te hanteren voor een bedrag van € 1.000,00 excl. 21% BTW per automaat die een onvoldoende scoort.

Contractbeheer en Communicatie K1K

K1K	Contractbeheer en Communicatie		
1	Opdrachtnemer wijst één accountmanager aan die als aanspreekpunt wordt aangesteld en beslissingsbevoegd is voor contractuele en commerciële zaken.		
2	Opdrachtnemer wijst één "verzorger" van de automaten aan welke kundig is in het verzorgen van de automaten en eenvoudige storingen kan oplossen	v	
3	Opdrachtgever zal een contractmanager aanwijzen voor de operationele en financiële zaken gedurende de overeenkomst.		

Duurzaamheid K1L

K1L	Duurzaamheid		
1	Afvalscheiding	v	De afvoer van verpakkingsmaterialen en overig afval dat rondom de drankenvoorziening ontstaat dient gescheiden plaats te vinden (papier/karton, restafval, klein chemisch afval etc.) Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor de afvoer van het eigen afval.
2	De automaten mogen geen CFK's en HCFC's bevatten.		
3	Kartonnen bekertjes dienen recyclebaar te zijn.		
4	Disposable materialen zoals roerstaafjes en bekertjes zijn vrij van plastic of van gerecycled materiaal.		
5	Theezakjes dienen vrij van Plastic te zijn		

Prijzen K1M

K1M	Prijzen		
1	De prijzen welke onder de tikprijzen vallen, (waarop de tikprijs is gebaseerd), koffieprijzen, prijzen cacao, melk suiker en andere ingrediënten welke in de automaat zitten, zullen bij de inschrijving meegeleverd worden	v	Deze prijzen zullen jaarlijks aan Opdrachtnemer met onderbouwing worden gecommuniceerd.
2	De prijzen voor de vaste onderdelen (huur automaten incl. relevante verzekeringen, technisch onderhoud, winst, risico en management) gelden gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst (5 jaar).	v	Voor de optie jaren kan een prijsindex gelden over de laatste 12 maanden conform CPI
3	De navolgende kosten voor verzorging worden ook als vaste componenten aangemerkt: reinigingsmiddelen, transportkosten, administratiekosten en/of managementkosten alsook eventuele kosten van algemene aard (excl. personele kosten).	v	Deze prijzen zijn vast tot 1 januari 2023. Daarna kan een prijsindexatie plaatsvinden conform CPI.
4	Technisch Onderhoud In de onderhoudskosten dienen alle prijsbepalende componenten, die het onderhoud met zich meebrengt, te worden opgenomen per maand en per jaar. De all-in kosten zijn inclusief: Personeelskosten algemene kosten, waaronder administratie; vervanging tijdens verlof, ziekte enz.; benodigde operatorwagens, hulpmaterialen en reserveonderdelen.	v	Deze prijzen zijn vast tot 1 januari 2023. Daarna kan een prijsindexatie plaatsvinden conform CPI.
5	Aanpassing in de tariefstelling voor ingrediënten en personeel (dagelijkse verzorging en onderhoud) kunnen voor het eerst doorgevoerd worden per 1 januari 2023. Het voorstel tot tariefaanpassing dient schriftelijk en onderbouwd uiterlijk twee (2) maanden voor de datum van ingang te zijn ingediend. De indexering van de tarieven kan slecht één keer per jaar en slechts na schriftelijke overeenstemming tussen OPDRACHTGEVER en Opdrachtnemer doorgevoerd worden. De maximale aanpassing op tarieven dient gebaseerd te worden op de door het vastgestelde en overeengekomen openbaar gemaakte indexcijfer.	v	De CPI prijsindex zal gelden over de prijsontwikkelingen over de afgelopen 12 maanden.
6	Afgegeven prijzen voor de verschillende automaten zullen voor beide percelen kunnen gelden indien een van de Opdrachtgevers voor een type automaat uit een ander perceel kiest.		Dit is van toepassing als Opdrachtnemer beide percelen wint.

Verstreckte verbruiksgegevens K1N

K1N	Verstreckte verbruiksgegevens		
1	Aan de genoemde aantallen consumpties op basis van historische en beschikbare gegevens zijn geen rechten te ontleen.		Opdrachtgever heeft een compleet overzicht gegeven van de gebruikgegevens per perceel over het jaar 2019 als ook een groot deel van 2020 waar Corona effect heeft op de gegevens.

Facturatie K1O

K1O	Facturatie		
1	Facturering van de werkelijke afnames geschiedt na (deel)levering, altijd achteraf.	v	
2	Alle facturen dienen per e-mail in .pdf/.xml aangeleverd te worden. Er is hierbij geen sprake van automatische incasso. De digitale factuur dient verstuurd te worden naar facturen@gilderoc.nl. Betaling van een goedgekeurde factuur vindt binnen 30 kalenderdagen na ontvangst plaats.	v	
3	Maandelijks ontvangt Opdrachtgever twee facturen. Factuur A voor de vaste kosten en Factuur B voor de variabele kosten.	v	
4	Alle gefactureerde kosten, worden maandelijks gespecificeerd en elektronisch aangeleverd aan de Opdrachtgever. De factuur van de Opdrachtnemer dient minimaal de onderstaande gegevens te bevatten: - NAW-gegevens; - IBAN-nummer leverancier; - Kamer van Koophandel nummer; - Factuurdatum; - Referentie nummer van de Opdrachtgever (verplichtingnummer); - Type factuur A of B; - Omschrijving van het product / dienst; - Gespecificeerd per locatie; - Prijs van het product / dienst; - Factuurbedrag excl. BTW; - BTW-bedrag; - Factuurbedrag incl. BTW. Opdrachtnemer dient mogelijk nog aanvullende specifieke kenmerken, door Opdrachtgever te bepalen, op te nemen op de factuur. Deze worden na gunning per Opdrachtgever vastgesteld.	v	
5	Indien de factuur niet voldoet aan door Opdrachtgever gestelde eisen of niet correct is heeft Opdrachtgever de mogelijkheid de betaling op te schorten totdat Opdrachtgever een juiste factuur ontvangen heeft.	v	

Personele Inzet K1P

K1P	Personele Inzet		
1	Opdrachtgever eist dat medewerkers van Opdrachtnemer gekwalificeerd zijn voor de uitvoering van hun taak en beschikken over een kwaliteitscertificaat HACCP-norm of vergelijkbaar	v	Dit geldt zowel voor vaste medewerkers als voor hun vervangers;
2	Medewerkers van Opdrachtnemer die contact hebben met Opdrachtgever beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift, zijn representatief en klantgericht.	v	
3	Medewerkers van Opdrachtnemer dragen herkenbare uniforme bedrijfskleding en dragen een badge.	v	Melden bij binnenkomst en houden zich aan de eventuele huisregels die gelden. Deze worden bij opdracht verstrekt.
4	Het in te zetten Personeel dient over een VOG te beschikken, profiel Onderwijs (en niet ouder dan een half jaar).	v	Bij klachten over het personeel zal overleg plaats vinden tussen de Accountmanager van Opdrachtnemer en Contractmanager van Opdrachtnemer. er zal gezocht worden naar een oplossing, of het Personeel (Medewerker) zal worden vervangen door Opdrachtnemer.

Afspraken Werkwijze Opdrachtnemer

Onderstaand wordt beschreven hoe afspraken worden gerealiseerd Op basis van inschrijving Opdrachtnemer.

Implementatie en Project coördinatie K2

Hier volgt uw inschrijving op dat onderdeel

Klanttevredenheidsmeting K3

Hier volgt uw inschrijving op dat onderdeel

Duurzaamheid en Refurbished automaten en toebehoren K5

Hier volgt uw inschrijving op dat onderdeel

Toegevoegde waarde Kwaliteit KPI K6

Hier volgt uw inschrijving op dat onderdeel

Betrokkenheid Onderwijs K7

Hier volgt uw inschrijving op dat onderdeel

Kwaliteitszorg Leveranciers

De belangrijkste eisen, de afgesproken werkwijze en de KPI's zullen op regelmatige tijdstippen getoetst worden waarbij de zelfde beoordelingsmethodiek toegepast gaat worden als tijdens de aanbesteding.

Beoordeling
Uitstekend U behaalt 100% van het maximaal aantal punten voor de wens, wanneer uit de invulling blijkt dat alle aandachtspunten zijn aan de orde gekomen, duidelijk toepasbaar en boven verwachting bij Opdrachtgever worden uitgevoerd.
Goed U behaalt 80% van het maximaal aantal punten wanneer alle aandachtspunten aan de orde zijn gekomen, duidelijk en toepasbaar bij Opdrachtgever.
Voldoende U behaalt 60 % van het maximaal aantal punten wanneer de uitwerking aansluit bij het gevraagde maar één of enkele aandachtspunten zijn niet volledig uitgewerkt of toepasbaar.
Onvoldoende U behaalt 20 % van het maximaal aantal punten wanneer één of meer aandachtspunten ontbreken of de uitwerking uitvoering deels aansluit bij het gevraagde.
Slecht U behaalt 0 % van het maximaal aantal punten wanneer de invulling van de werkzaamheden niet voldoet.

Het beoordelingsformulier bestaat uit 5 beoordeling criteria welke belangrijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst. De weging van deze criteria is verschillend op basis van de aard van de overeenkomst. Wel zal per criteria een gemiddeld cijfer meegenomen worden in de totaalbeoordeling. Zie bijlage Leveranciersbeoordeling. In het voorbeeld is alles als goed beoordeeld.

Beoordeling		Weging
#	Kwaliteitscriteria	Routine
K1	Product- Dienstspecificaties en kwaliteitseisen	4
K2	Prijsstelling en prijsniveau t.o.v. concurrentie	5
K3	Afgeproken levertijden en leverbetrouwbaarheid logistiek en flexibiliteit	6
K4	Deskundigheid en Innovativiteit	3
K5	Duurzaamheid, Maatschappelijke Waarde en Social Return	2
ST	Subtotaal K1 t/m K4	18
T	Totaal	20

Score	
Keuzeveld	Factor
Uitstekend	1,00
Goed	0,80
Redelijk	0,60
Matig	0,40
Slecht	0,00

Activiteit	Initiatie
Evaluatie Implementatie Overeenkomst	Opdracht gever
Kwartaalrapportage en Evaluatie bij Onderwijsorganisatie	Opdrachtnemer
Aanlevering rapportage KPII per kwartaal conform Eisenlijst in SLA	Opdrachtnemer
Klanttevredenheidsmeting bij organisatie K1F6	Opdrachtnemer
Management- kwaliteit overleg Een maal per jaar	Opdracht gever
LEVERANCIERSBEOORDELING KZL	OPDRACHTGEVER

Bijlage Leveranciersbeoordeling

Leveranciersnaam	Warme Dranken	Beoordelingsdatum:	ntb	80,00
Leveranciersstrategie	Zekerstellen toelevering	Kwaliteitszorg Inkoop	Claudia Kleinjans-Heijnen	
Product- Dienstcategorie	Routine	Contractbeheerder	ntb	4
Wegingsmethodiek	Routine	Accountmanager leverancier	ntb	

Kwaliteitscriteria	Bron	Motivatie beoordeling	Score				
			Waardering	Score	Gemiddeld	Weging	Eind Score

Pdk	Product- Dienstspecificaties en kwaliteitseisen						
A	Implementatie en Projectcoördinatie K2	Inschrijving Offerte	Goed	8			
B	Klanttevredenheidsmeting de uitvoering	Inschrijving Offerte	Goed	8			
C	Uitvoeringsseisen Assortiment en ingedienten K1A t/m K1C	Bestek	Goed	8	8,00	20%	16,00
D	Klanttevredenheidsmeting resultaat K1F6 Jaarlijks	KPI	Goed	8			
E	Onderhoud en Dagelijkse verzorging K1G K1H K1I K1P	Bestek	Goed	8			

PP	Prijstelling en prijsniveau t.o.v. concurrentie						
A	Prijsonwikkelingen Variabele kosten en inzichtelijkheid K1M	Bestek	Goed	8			
B	Prijzen aanvullende diensten	Overleg gebruikers	Goed	8			
C				0	8,00	25%	20,00
D				0			
E				0			

LL	Afgeproven levertijden en leverbetrouwbaarheid logistiek en flexibiliteit						
A	Levertijden en Logistiek K1Eb	Bestek	Goed	8			
B	Tevredenheid organisatie en klachten K1F 6 t/m 8	KPI	Goed	8			
C	Verbeterplannen indien van toepassing K1F5	Bestek	Goed	8	8,00	30%	24,00
D	Storingen en beschikbaarheid K1I en KPI K1I5	KPI	Goed	8			
E	Facturatie Tijdig en Correct K1O	Bestek	Goed	8			

DI	Deskundigheid, Innovativiteit en Rapportages						
A	Toegevoegde waarde kwaliteit KPI K6	KPI	Goed	8			
B	Management Rapportage en werkwijze K1 F	Bestek	Goed	8			
C	Technische Controle Externe Partij K1J1	KPI	Goed	8	8,00	15%	12,00
D				0			
E				0			

MW	Duurzaamheid, Maatschappelijke Waarde en Social Return						
A	Duurzaamheid, Maatschappelijke Waarde en Social Return K5	Inschrijving Offerte	Goed	8			
B	Betrokkenheid Onderwijs K7	Inschrijving Offerte	Goed	8			
C				0	8,00	10%	8,00
D				0			
E				0			

				Totaal Score : 80,00			
				KZL Stap : 4			

Leveranciersbeoordeling			
#	Kwaliteitscriteria	Score	Max
K1	Product- Dienstspecificaties en kwaliteitseisen	16,00	20,00
K2	Prijsstelling en prijsniveau t.o.v. concurrentie	20,00	25,00
K3	Afgeproken levertijden en leverbetrouwbaarheid logistiek en flexibiliteit	24,00	30,00
K4	Deskundigheid, Innovativiteit en Rapportages	12,00	15,00
K5	Duurzaamheid, Maatschappelijke Waarde en Social Return	8,00	10,00
T	Totaal	80,00	100,00

