



Landstede Groep

Bijlage 3

Ons Programma van Eisen

Aanbestedende dienst:	Deelnemende stichtingen binnen Landstede Groep
Datum:	13 juni 2022
Versie:	3.0
Referentie	FvA-202204-EA Warme Dranken

In deze bijlage worden de eisen benoemd die verbonden zijn aan de gevraagde dienstverlening. Indien de inschrijver een offerte indient gaat hij akkoord met deze eisen.

1.1 Algemeen

Nummer	Omschrijving
Eis 1	Genoemde en gestelde aantallen (o.a. consumpties, automaten, etc.) in de Aanbestedingsleidraad zijn gebaseerd op basis van historische gegevens. Hier kunnen geen rechten aan worden ontleend.
Eis 2	Als blijkt dat overeengekomen afspraken en KPI's in een kwartaal niet zijn behaald, treft Opdrachtnemer concrete maatregelen om te borgen deze in het opvolgende kwartaal wel worden behaald en verwerkt de maatregelen in een plan van aanpak ter beoordeling van Landstede binnen twee (2) weken na het overleg. Indien Opdrachtnemer niet in staat blijkt in opvolgende kwartalen de dienstverlening te verbeteren, is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang buiten rechte te ontbinden. Een en ander laat de overige rechten van de Opdrachtgever, waaronder het recht op het vorderen van schadevergoeding, onverlet.
Eis 3	Het personeel dat betrokken is bij de dienstverlening aan Landstede dient de Nederlandse taal zowel in woord als geschrift goed te beheersen.
Eis 4	Volgens de in Nederland geldende regels dient Opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde werknemers die ingezet worden ten behoeve van de Opdracht, aan alle wettelijke eisen en voorschriften te voldoen. Alle medewerkers van de Opdrachtnemer dienen zich bij aankomst en vertrek te melden bij de receptie en te allen tijde een geldig legitimatiebewijs bij zich te dragen.

1.2 Automaten

Nummer	Omschrijving
Eis 5	De automaten, inclusief alle aansluitingen, dienen te voldoen aan alle geldende wet- en regelgeving.
Eis 6	De automaten die door Opdrachtnemer worden geplaatst beschikken over de eigenschappen en een zetsnelheid die is afgestemd op de locatie(s) en haar gebruikers en zijn daarmee een maatstaf voor de kwaliteitsbeleving en tevredenheid van studenten en medewerkers.
Eis 7	De warme drankenautomaten dienen ten minste de volgende producten te leveren: <ul style="list-style-type: none"> • Koffie (zwart, suiker, melk, suiker en melk); • Espresso (zwart, suiker, melk, suiker en melk); • Cappuccino (regulier /met suiker); • Latte en latte macchiato • Wiener melange • Chocolademelk; • Cafe choco; • Heet water; • Gekoeld water (wel onderdeel van de automaat, niet geïntegreerd koelunit geplaatst daar waar voldoende ruimte is in of bij de automaat). De theevoorziening geschiedt door middel van heet water (vanuit automaat) en theezakjes naast de automaat.
Eis 8	De automaten dienen te beschikken over een display waarin storingscodes aangegeven worden.

Eis 9	De automaten dienen te beschikken over een registratiesysteem per soort consumptie per maand (online connectivity). Een technische beschrijving van dit mechanisme dient na gunning aan Landstede ter beschikking te worden gesteld.
Eis 10	Opdrachtnemer dient op de Landstede-locaties een volledige instructie van alle onderhoudswerkzaamheden te verzorgen, waarbij de dagelijkse dienstverlening van de drankenautomaten (bijvullen, reinigen, bestellen en 1e lijn storingen) uitgevoerd wordt in eigen beheer door medewerkers van Landstede.
Eis 11	De automaat dient optioneel uitgerust te kunnen worden met een losse onderkast.
Eis 12	Het inbouwen van de Xafax terminals is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. De te plaatsen warme dranken automaten zullen door Opdrachtnemer in afstemming met de huidige leveranciers moeten worden voorzien van de huidige aanwezige kaartlezers. Landstede draagt de kosten voor het onderhoud van de kaartlezers en de bijbehorende transactiekosten.

1.3 Communicatie, rapportage en evaluatie

Nummer	Omschrijving
Eis 13	Zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever wijzen een vast contactpersoon aan die operationeel verantwoordelijk is. Daarnaast dient Opdrachtnemer een vast contactpersoon aan te wijzen die op tactisch/ strategisch niveau verantwoordelijk en beslissingsbevoegd is.
Eis 14	Minimaal eenmaal per jaar vindt overleg plaats tussen de tactisch/strategisch verantwoordelijken van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De verslaglegging van deze overleggen dient binnen 1 werkweek door Opdrachtnemer digitaal te worden aangeleverd.
Eis 15	Tijdens het overleg worden de volgende onderwerpen besproken: <ul style="list-style-type: none"> • kwaliteit van de dienstverlening in zijn geheel; • evaluatie van de geleverde prestaties; • trendanalyse meldingen en klachten; • budget versus realisatie; • ontwikkelingen Landstede; • notulen en actielijst.

1.4 Prijzen en kosten

Nummer	Omschrijving
Eis 16	Alle kosten/prijzen/tarieven zijn inclusief. Dat wil zeggen dat alle hieraan gerelateerde kosten zijn inbegrepen, waaronder (maar niet uitsluitend): kosten voor hulpmiddelen en materialen, montage en installatie, implementatie, smaaktesten, advisering, verpakkingen, transport/verzekering, reiskosten, parkeren, garantie, administratieve kosten, belastingen, (sociale) premies, service, winst, overhead alsmede alle overige kosten die aan de uitvoering en beëindiging van de Opdracht zijn verbonden.
Eis 17	Gedurende de implementatieperiode kunnen efficiency-, effectiviteit- en duurzaamheidsadviezen leiden tot nadere wijzigingen en zal het aantal in te zetten automaten definitief worden vastgesteld.
Eis 18	De in de offerte vermelde kosten/prijzen/tarieven zijn gebaseerd op het prijspeil 2022 en dienen vast te staan tot en met 31 december 2023 . De overeengekomen prijzen en tarieven zoals weergegeven in het Prijzenblad

	<p>kunnen éénmaal per jaar, voor de eerste maal op 1 januari 2024, worden geïndexeerd onder de volgende voorwaarden:</p> <p>a) Indexering <i>component ingrediënten</i>: een eventuele indexering vindt jaarlijks plaats voor ten hoogste de CPI, categorie 01210 koffie, thee en cacao. jaarlijkse indexering van producten op basis van CPI 2015=100 (000000 alle bestedingen).</p> <p>b) Indexering <i>component huur drankenautomaat</i>: op de huurprijs is geen indexering van toepassing gedurende de looptijd van de overeenkomst inclusief eventuele optie jaren.</p> <p>c) Indexering <i>component loonkosten</i>, een eventuele indexatie van arbeidsuren verloopt op basis van CPI 2010=100 (SBI2008 a-u alle economische activiteiten).</p> <p>Voorstellen tot prijswijzigingen door Opdrachtnemer dienen, middels nieuwe tarieven, minimaal 1 maand voor toepassing schriftelijk bekend te worden gemaakt aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient het voorstel (inclusief nieuw Prijzenblad in Excel format) deugdelijk onderbouwd, gespecificeerd in te dienen en in het voorstel een verwijzing te maken naar deze Overeenkomst met Opdrachtgever.</p> <p>Opdrachtgever geeft uitsluitend schriftelijk aan of hij akkoord gaat met het door Opdrachtnemer ingediende voorstel tot tariefwijziging.</p>
--	---

1.5 Duurzaamheid

Nummer	Omschrijving
Eis 19	<p>Koffie, thee en cacao dienen duurzaam (volgens een erkend keurmerk) te zijn. Opdrachtgever moet dit kunnen controleren aan de hand van een van de volgende certificeringen: UTZ, Rainforest Alliance of gelijkwaardig. Indien de inschrijver niet beschikt over een keurmerk, zal in de offerte beschreven moeten worden op welke wijze de ingrediënten voldoen aan duurzaamheidscriteria.</p>