

# Programma van eisen ROC Midden Nederland

Warme en koude drankenvoorzieningen



## INHOUDSOPGAVE

<b>INHOUDSOPGAVE .....</b>	<b>2</b>
<b>1. INLEIDING .....</b>	<b>3</b>
<b>2. HUIDIGE SITUATIE EN DOELSTELLINGEN .....</b>	<b>5</b>
2.1 HUIDIGE SITUATIE EN ONTWIKKELINGEN .....	5
2.2 DOELSTELLINGEN .....	5
<b>3. DUURZAAMHEID.....</b>	<b>6</b>
3.1 SDG's.....	6
3.2 INGREDIËNTEN .....	7
3.3 MILIEU .....	7
<b>4. BESCHRIJVING PRODUCTEN EN DIENSTEN .....</b>	<b>9</b>
4.1 ALGEMEEN .....	9
4.2 APPARATUUR.....	9
4.2.1 <i>Uitgangspunten apparatuur ten behoeve van medewerkers</i> .....	9
4.2.2 <i>Disposables</i> .....	10
4.2.3 <i>Uitgangspunten apparatuur ten behoeve van studenten</i> .....	10
4.3 BETAALSYSTEEM .....	10
4.4 BRANDING.....	10
4.5 ASSORTIMENT .....	10
4.5.1 <i>Assortiment ten behoeve van medewerkers</i> .....	10
4.5.2 <i>Assortiment ten behoeve van studenten</i> .....	11
4.6 GRAMMAGES.....	11
4.7 WATERTAPPUNTEN .....	11
<b>5. VERZORGING, ONDERHOUD EN STORINGEN.....</b>	<b>13</b>
5.1 VERZORGING EN ONDERHOUD .....	13
5.2 STORINGEN .....	13
<b>6. PERSONEEL .....</b>	<b>14</b>
6.1 ALGEMEEN .....	14
6.2 VERKLARING OMTRENT GEDRAG .....	14
6.3 WERKVERGUNNINGEN .....	14
6.4 OPERATING .....	14

<b>7. HYGIENE, SCHOONMAAK, HUISVESTING EN KWALITEIT .....</b>	<b>15</b>
7.1 HYGIËNE .....	15
7.2 SCHOONMAAK .....	15
7.3 AFVAL .....	15
7.4 HUISVESTING .....	15
7.5 KWALITEITSZORG .....	15
<b>8. COMMUNICATIE EN OVERLEG .....</b>	<b>16</b>
8.1 SAMENWERKING.....	16
8.2 OVERLEGSTRUCTUUR.....	16
8.3 MANAGEMENTINFORMATIE .....	16
8.4 KLACHTENPROCEDURE .....	16
<b>9. FINANCIEEL.....</b>	<b>17</b>
9.1 FACTURERING EN VERREKENING .....	17
9.2 REGELING INZAKE APPARATUUR EN GEBRUIK RUIMTEN .....	17
9.3 INDEXATIES.....	17
9.4 PRIJSSTELLING .....	18
<b>10. CONTRACTMANAGEMENT.....</b>	<b>18</b>
10.1 CONTRACTBEHEER .....	18
10.2 MONITORING KPI'S.....	18
<b>11. BIJLAGE 1 OVERZICHT AUTOMATEN EN VERBRUIK .....</b>	<b>19</b>
<b>12. BIJLAGE 2 FASERING INVOERING AFSCHIEDING BEKERS .....</b>	<b>19</b>

## 1. INLEIDING

Dit programma van eisen is een informatiedocument waarin de eisen, wensen, doelstellingen, uitgangspunten en randvoorwaarden voor de warme drankenautomaten voor ROC Midden Nederland (hierna ROCMN) worden omschreven.

Dit programma van eisen omschrijft de volgende onderdelen:

- I. doelstellingen en huidige situatie
- II. dienstverlening
- III. algemene informatie en processen

Aanvullende informatie is opgenomen in de bijlagen.

### Scope van de dienstverlening

De dienstverlening die tot de scope van de aanbesteding behoort zijn:

- Levering en gebruiksklaar installeren van de warme drankenautomaten voor 17 locaties van ROCMN.
- Het dagelijks verzorgen en bijvullen (operating) van de warme drankenautomaten.
- Het technisch (preventief, correctie en curatief) onderhouden en verzorgen van de warme drankenautomaten.
- Het leveren van alle benodigde ingrediënten.
- Het leveren van de ondersteunende producten.
- Het leveren van disposable bekers, passend bij de richtlijnen van de rijksoverheid.
- Levering en onderhouden van 21 koud watertappunten verspreid over de verschillende locaties van ROCMN.

De locaties waar de dienstverlening plaatsvindt zijn:

### Amersfoort

1. Disketteweg 10
2. Disketteweg 2-4
3. Maatweg 3
4. Bisschopsweg

### Nieuwegein

1. Dasseweide 3
2. Harmonielaan 1
3. Harmonielaan 2

4. Structuurbaan 19
5. Structuurbaan 6-8

### Utrecht

1. Brandenburchdreef 20
2. Herculesplein 285
3. Herculesplein 303
4. Herculesplein 315
5. Kampereiland 6
6. Kretadreef 61
7. Marco Pololaan 2
8. Vondellaan 174
9. Schoonegedreef 12

Deze aanbesteding betreft de warme drankenautomaten ten behoeve van de gratis warme dranken verstrekking voor de medewerkers van ROCMN op alle locaties en de betaalde warme dranken voorziening voor studenten van ROCMN op alle locaties. Er wordt hierbij uitgegaan van ruim 1.750 medewerkers en circa 18.000 studenten verspreid over 15 mbo-colleges, VAVO lyceum en Bedrijfsopleidingen op de locaties Utrecht, Amersfoort en Nieuwegein. De Opdrachtnemer is flexibel en kan anticiperen op de toekomstige wijzigingen. Gedurende de contractperiode kunnen verbouwingen op locaties plaatsvinden, locaties worden toegevoegd of worden onttrokken.

ROC  
MIDDEN  
NEDERLAND 

# Doelstellingen, huidige situatie en duurzaamheid

## 2. HUIDIGE SITUATIE EN DOELSTELLINGEN

In dit hoofdstuk zijn de huidige situatie en ontwikkelingen beschreven en de doelstellingen verwoord.

### 2.1 Huidige situatie en ontwikkelingen

Er staan momenteel 64 warme drankenautomaten op de verschillende locaties van ROCMN. Een overzicht met de automaten is per locatie weergegeven in bijlage 10 en bijlage 11.

In de huidige situatie beschikt het grootste deel van de warme drankenautomaten over instant koffie en kent verschillende soorten consumpties. Er is één automaat in de kantooromgeving op de locatie Brandenburchdreef die voorzien is van de espresso zetmethode op basis van bonen. De consumpties uit de warme dranken automaten zijn gratis voor medewerkers. Studenten betalen een € 0,40 per consumpties voor alle consumpties uit de automaten. Op de plekken waar alleen medewerkers komen zijn automaten geplaatst zonder betaalsysteem. Bij de automaten die toegankelijk zijn voor de studenten is een betaalsysteem aangebracht. De medewerkers gebruiken een ROCMN pas om de consumpties vrij te geven. Studenten betalen met PIN. In bijlage 1 is aangegeven op welke automaten wel of geen betaalsysteem zit. Op een aantal locaties – waaronder Disketteweg en Schoonegedreef - moet ook met muntjes betaald kunnen worden. Deze muntjes worden met Opdrachtgever afgerekend.

Op de locaties Disketteweg 10 en Vondellaan 174 zijn luxe koffieautomaten geplaatst in het restaurant welke onder de verantwoordelijkheid van de cateraar vallen. Koffie en andere consumpties zijn in de restaurants tegen betaling verkrijgbaar. Deze koffiecorners blijven gehandhaafd. Nog niet op alle locaties is er sprake van scheiding van de bekertjes. Deze afvalscheiding van de bekertjes wordt gefaseerd ingevoerd door de huidige afvalverwerker Remondis. Deze fasering is bijgevoegd in bijlage 12.

In het aanbestedingsdocument staat het aantal consumpties benoemd in paragraaf 1.5. Aan deze cijfers kunnen geen rechten worden ontleend.

### 2.2 Doelstellingen

De doelstelling van deze aanbesteding is het verkrijgen van een overeenkomst met een ondernemende en meedenkende Opdrachtnemer

die zorgt voor een moderne oplossing met kwalitatief hoogwaardige koffie en thee voor de medewerkers en studenten van ROCMN. Hierbij worden de onderstaand subdoelstellingen geformuleerd.

1. ROCMN wenst een overeenkomst aan te gaan met een betrouwbare, servicegerichte, ondernemende en meedenkende partner die op een flexibele, creatieve en proactieve wijze invulling geeft aan de voorzieningen.
2. ROCMN wenst een partner te selecteren die net als zij waarde hecht aan goede koffie en waarbij de volgende woorden het product typeren: modern aanbod, goede kwaliteit, eerlijk en duurzaam.
3. ROCMN wenst een langdurig partnerschap aan te gaan waarbij continu wordt gewerkt aan het verbeteren van de gebruikerstevredenheid, waarbij een zo hoog mogelijke positieve impact op milieu en maatschappij gerealiseerd wordt.
4. ROCMN wenst een opdrachtnemer die gedurende de contractperiode gezamenlijk werkt aan de duurzaamheidsambities. ROCMN is hierin geen trendsetter maar volgt de landelijke duurzame ambities.
5. ROCMN wenst een professionele Opdrachtnemer inzake de kwaliteitsbeheersing en -bewaking maar ook in flexibiliteit in aanbod en automatenpark en representativiteit van de medewerkers. Goed contact en communicatie en aanpassingsvermogen zijn hierbij belangrijk.
6. ROCMN wenst de warme dranken automaten zo efficiënt mogelijk af te stemmen per locatie, oftewel het juiste apparaat op de juiste plek waarbij de Opdrachtnemer meedenkend is en een proactieve houding inneemt.
7. ROCMN wenst een Opdrachtnemer waarbij de kosten marktconform zijn en een goede prijs-kwaliteit verhouding hebben.
8. ROCMN wenst een Opdrachtnemer die voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst.

### 3. DUURZAAMHEID

ROCMN wenst aandacht te besteden aan haar maatschappelijke verantwoordelijkheid. Duurzaamheid, goede arbeidsomstandigheden in de gehele keten (fairtrade) en herleidbaarheid van de ingrediënten waaronder koffie, cacao en thee zijn belangrijk. Van de Opdrachtnemer wordt hierin een proactieve houding verwacht. In het kader van duurzaamheid sluiten de warme en koude drankenvoorzieningen aan bij de stand van de markt en hierin wordt gedurende de contractperiode meebewogen.

ROCMN staat midden in de samenleving en werkt samen met haar partners aan impactvolle uitdagingen op het gebied van energietransitie, gezondheid, duurzaam en circulair bouwen, techniek, mobiliteit en Ict. Hiermee draagt ROCMN actief bij aan een inclusieve, vitale en duurzame samenleving. Gelijke rechten en kansen voor ieder individu zijn belangrijk en iedereen kan meedoen in de samenleving. ROCMN wil evenwichtig omgaan met de aarde, haar grondstoffen en de mensen die er leven. De studenten worden voorbereid op een duurzame toekomst. Medewerkers, studenten en gasten bij ROCMN ervaren dat duurzaamheid ook leuk kan zijn.

Het duurzaamheidsbeleid van ROCMN ligt momenteel ter besluitvorming bij het CvB. Binnen het duurzaamheidsbeleid kent ROCMN 4 SDG's als speerpunt:

- SDG 3: Gezondheid voor iedereen
- SDG 6: Schoon water en sanitaire voorzieningen voor iedereen
- SDG 12: Duurzame consumptie en productie
- SDG 13: Aanpak klimaatverandering

#### 3.1 SDG's

ROCMN heeft deze SDG's gekozen welke leidend zijn.

##### SDG 3: gezondheid voor iedereen

SDG 3 is opgesteld om goede gezondheid te verzekeren en welvaart te promoten voor alle leeftijden. Zonder goede gezondheid kan er geen duurzame ontwikkeling plaatsvinden. Het gaat hierbij tevens om het creëren van meer bewustzijn op het gebied van consumeren en verkeer.

Manieren om gezondheid en welzijn te creëren binnen de werkomgeving zijn groenoplossingen, employee benefits, het stimuleren van beweging en gezonde voeding. Hierdoor stijgt het geluksgevoel en de productiviteit van

de medewerkers. Andere maatregelen om bij te dragen aan een goede gezondheid en welzijn zijn het afnemen van facilitaire producten en diensten bij Social Enterprise organisaties, het naleven van de AVG Privacywet en locatie onafhankelijk werken.

Een actief beleid op gezonde voeding zorgt voor medewerkers die zich energiever, gelukkiger en gezonder voelen en een verbeterde productiviteit oplevert van meer dan 45%. Ook draagt het inkopen van lokale of fairtrade producten bij aan het duurzamer maken van de werkomgeving. Nudging kan worden toegepast door gezonde producten beter in beeld te brengen en aantrekkelijker vorm te geven.

##### SDG 6: Schoon water en sanitaire voorzieningen voor iedereen

SDG 6 is opgesteld om schoon water en sanitair voor iedereen op de wereld te realiseren. Er is genoeg schoon drinkwater beschikbaar voor iedereen op de wereld maar door problemen zoals een slechte infrastructuur of economie, sterven jaarlijks nog miljoenen mensen door ziekten veroorzaakt door vervuild drinkwater en hygiëne.

##### SDG 12: Duurzame consumptie en productie

SDG 12 is opgesteld om duurzamer en efficiënter te produceren en consumeren en het schoner maken van productie waardoor de hoeveelheid chemicaliën en ander afval in de lucht, water en bodem afnemen. Aan deze SDG kan worden bijgedragen door lokaal in te kopen om de lokale economie en bedrijvigheid te stimuleren. Ook is minder transport nodig wat zorgt voor minder CO<sub>2</sub>-uitlaat en beter is voor het milieu. Naast het lokaal inkopen is een actief beleid op het voorkomen van voedselverspilling belangrijk. Bij een 100% duurzame koffie voorziening is in de hele keten van productie tot levering sprake van een gezond evenwicht tussen economische, sociale én ecologische belangen.

Door het afval te minimaliseren en meest ideaal - niets meer tot afval te laten worden, ontstaat een werkomgeving zonder afval. Producten kunnen worden hergebruikt en komen in de toekomst niet op de afvalberg terecht. Ook kun je afval processen verduurzamen door afval te scheiden en voedselverspilling te voorkomen.

##### SDG 13: Aanpak klimaatverandering

SDG 13 is opgesteld om klimaatverandering en haar impact te bestrijden. Het is hiervoor belangrijk om duidelijk inzicht te verkrijgen in het energieverbruik van de organisatie door bijvoorbeeld

energiemonitoringssysteem. Naast energieverbruik hebben andere factoren als watergebruik en afval invloed op de duurzaamheid van de organisatie. Het is dan ook essentieel om de CO<sub>2</sub>-footprint in kaart te brengen. Bijvoorbeeld CO<sub>2</sub> uitstoot door elektriciteit, gas, afval, transport (zakelijk, maar ook woon-werkverkeer), water en ook papierverbruik.

Door het inkopen van producten en diensten bij leveranciers uit de regio (omgeving Zwolle en Almere) wordt een positieve bijdrage geleverd aan de lokale economie en bedrijvigheid. Ook is minder transport nodig wat zorgt voor minder CO<sub>2</sub>-uitlaat en beter is voor het milieu.

Verplichtingen vanuit de overheid zijn onder andere het treffen van energiebesparende maatregelen met een terugverdientijd van vijf jaar of minder waarvoor een rapportageplicht geldt.

### 3.2 Ingrediënten

ROCMN is zich bewust van de noodzaak van een duurzame samenleving, die rekening houdt met toekomstige generaties.

Koffie en thee is maatschappelijk verantwoord en voldoet ten minste aan onderstaande criteria:

- Producten worden tenminste tegen een vaste minimumprijs (garantieprijs die kosten voor sociaal- en milieuvriendelijke productie dekt) bij producentenorganisaties afgenomen. Als de wereldmarktprijs boven de minimumprijs (garantieprijs) komt, wordt de wereldmarktprijs betaald aan de producentenorganisatie.
- Producentenorganisaties ontvangen een additionele vaste en niet onderhandelbare premie, waarmee zij in verdere ontwikkeling kunnen investeren en waarover zij zelf kunnen beslissen waaraan het besteed wordt.
- De producentenorganisaties kunnen indien gewenst een percentage van de verkoopprijs van hun product al ontvangen voor verscheping, zodat zij de noodzakelijk investeringen kunnen doen.
- Onafhankelijke audits op bovenstaande punten dienen te worden uitgevoerd ten minste een maal per 3 jaar en dienen tevens toe te zien op de naleving van de ILO-conventies.

Andere (losse) ingrediënten, en de verpakkingen hiervan, zijn zo duurzaam mogelijk en voldoen daar waar mogelijk aan de duurzaamheidseisen.

De Opdrachtnemer biedt oplossingen aan die voor ROCMN de meest duurzame oplossing bieden passend bij de wensen en eisen. ROCMN wenst mee te groeien met de ontwikkelingen op het gebied van duurzame oplossingen en ingrediënten.

Daar waar mogelijk worden producten en diensten ingekocht bij leveranciers uit de regio om een positieve bijdrage te leveren aan de lokale economie en bedrijvigheid. Ook is minder transport nodig wat zorgt voor minder CO<sub>2</sub> uitstoot en beter is voor het milieu.

### 3.3 Milieu

ROCMN is zich bewust van de noodzaak van een duurzame samenleving, die rekening houdt met toekomstige generaties. ROCMN heeft hierin een voorbeeld functie en hecht er dan ook waarde aan een actief milieubeleid van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is actief op zoek naar (praktische) oplossingen om de belasting op milieugebied en CO<sub>2</sub> uitstoot te minimaliseren. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er milieu-, en diervriendelijke materialen en werkmethoden worden toegepast.

Verplichtingen vanuit de overheid zijn onder andere het treffen van energiebesparende maatregelen met een terugverdientijd van vijf jaar of minder waarvoor een rapportageplicht geldt.

Daarnaast voldoet de Opdrachtnemer waar dit van toepassing is aan hetgeen is vastgesteld in de MVI criteriatool voor het maatschappelijk verantwoord inkopen van automaten, welke zijn te vinden op <https://www.mvicriteria.nl/nl/webtool?cluster=2#/17/2//nl>

# Dienstverlening

Warme drankenvoorzieningen

## 4. BESCHRIJVING PRODUCTEN EN DIENSTEN

In dit hoofdstuk wordt de dienstverlening beschreven ten aanzien van warme drankenautomaten op de locaties van ROCMN.

### 4.1 Algemeen

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volledige verzorging van de warme drankenautomaten. Dit houdt in dat Opdrachtnemer:

- zorg draagt voor het plaatsen, aansluiten, in gebruik stellen en functionerend houden van alle warme drankenapparatuur zoals genoemd in dit document.
- de ingrediënten voor de warme drankenautomaten levert inclusief eventuele condimenten en andere toebehoren.
- de dagelijkse verzorging van de warme drankenautomaten op zich neemt.
- de overeenkomst aangaat op basis van huur inclusief Technisch Service Onderhoud (TSO).
- minimaal jaarlijks curatief, preventief en correctief onderhoud uitvoert op alle automaten.
- zorgt dat de automaten gedurende de contractperiode te allen tijde voldoen aan de NEN3140.
- Het plaatsen, aansluiten, in gebruik stellen en functionerend houden van alle koud water tappunten.

### 4.2 Apparatuur

Automaten worden geleverd op basis van een espresso-zetmethodiek met bonen. Voor alle automaten geldt dat de koffie van goede kwaliteit is waarbij de smaak door medewerkers en studenten van ROCMN gewaardeerd wordt. Opdrachtnemer houdt er rekening mee dat in de pauzetijden er een piekbelasting is.

ROCMN streeft naar de meest optimale situatie per locatie. Dit kan inhouden dat er afhankelijk van het aantal mensen dat op de locatie werkt, de automaat anders is qua functionaliteit maar niet qua look & feel. Ook de plek van de automaten per locatie kan hierdoor afwijken van de huidige situatie. ROCMN verwacht hierin dat door Opdrachtnemer een proactieve houding wordt aangenomen en er wordt meegedacht over de best passende oplossing.

Bij op- of afschaling van het aantal medewerkers en studenten en daarmee het gebruik van de automaten wordt flexibiliteit van Opdrachtnemer

verwacht. Bij substantiële wijziging in het aantal consumpties kan het aantal automaten worden aangepast. Maximaal 15% van het aantal automaten (startpunt begin van het contract) kan worden onttrokken zonder meerkosten. Vanaf het achtste contractjaar is afschalen kosteloos aangezien de automaten dan afgeschreven zijn. Het bijplaatsen van automaten is te allen mogelijk tegen gelijkblijvende kosten of tegen kosten die in overleg zijn overeengekomen. Bij aanvang van de overeenkomst worden er nieuwe warme drankenautomaten geplaatst. Indien er automaten bijgeplaatst worden dan mogen er refurbished automaten geplaatst worden. De overeenkomst met de Opdrachtnemer is derhalve flexibel. Indien refurbished automaten worden ingezet dan zijn dit dezelfde automaten als origineel aangeboden en met eenzelfde looptijd als de initiële automaten.

#### 4.2.1 Uitgangspunten apparatuur ten behoeve van medewerkers

De onderstaande uitgangspunten zijn van toepassing voor de warme drankenautomaten ten behoeve van de medewerkers op de locaties van ROCMN:

#### **Uitgangspunten apparatuur ten behoeve van medewerkers**

- Nieuwe en ongebruikte apparaten bij aanvang van het contract
- Afmeting automaten dient aan te sluiten op de beschikbare ruimte
- Automaat op basis van een verse bonen zetmethodiek. Cacao, topping, suiker en creamer zijn geïntegreerd in het systeem
- Bekerdetectiesysteem
- Regelbare dosering van ingrediënten (mild/normaal/sterk)
- Mogelijkheid van wijzigen van het assortiment (saneren en toevoegen)
- Storingsomschrijving op het display
- Gebruiksvriendelijke apparatuur (o.a. bedieningspaneel) in Nederlandse taal
- De automaten zijn ook te bedienen door mensen met een visuele beperking
- Gratis verstrekking van consumpties
- Separaat tappunt voor koffie en warm water. Uitgiftepunten zijn zichtbaar gescheiden
- De inhoud van een consumptie is minimaal 125 ml
- Condimentendisplay naast elke automaat voor complementaire producten (theezakjes, zoetstof, roerstaafjes etc.)
- Disposables niet geïntegreerd in het systeem

#### 4.2.2 Disposables

ROCMN wil te allen tijde voldoen aan de vigerende wet- en regelgeving. Dit houdt in dat het gebruik van disposables daar waar mogelijk verminderd dient te worden en op termijn zelfs worden afgeschaff. Ten aanzien van de disposables wordt een oplossing gevraagd aan de Opdrachtnemer. De wijze van verstrekken van de consumpties voor medewerkers en studenten wordt door de Opdrachtnemer voorgesteld.

Indien er disposable bekertjes worden gebruikt, voldoen deze aan de richtlijnen van de Rijksoverheid en worden ook conform zo duurzaam mogelijk apart ingezameld. ROCMN wenst in het kader van inzameling, dezelfde soort bekertjes te gebruiken als bij de cateraar en de bekertjes moeten passen in de Greenbin afvalbakken die op de locaties worden geplaatst.

#### 4.2.3 Uitgangspunten apparatuur ten behoeve van studenten

De onderstaande uitgangspunten zijn van toepassing voor de warme drankenautomaten ten behoeve van de studenten op de locaties van ROCMN:

#### **Uitgangspunten apparatuur ten behoeve van studenten**

- Het type automaat is gelijk aan de automaat voor medewerkers.
- Nieuwe en ongebruikte apparaten bij aanvang van het contract
- Afmeting automaten dient aan te sluiten op de beschikbare ruimte
- Automaat op basis van een verse bonen zetmethodiek. Cacao, topping, suiker en creamer zijn geïntegreerd in het systeem.
- Bekerdetectiesysteem
- Regelbare dosering van ingrediënten (mild/ normaal/sterk)
- Mogelijkheid van wijzigen van het assortiment (saneren en toevoegen)
- Storingsomschrijving op het display
- Betaalsysteem geïntegreerd in of aangebracht op de automaat
- Gebruiksvriendelijke apparatuur (o.a. bedieningspaneel) in Nederlandse taal
- De automaten zijn ook te bedienen door mensen met een gezichtsbeperking
- Separaat tappunt voor koffie en warm water. Uitgiftepunten zijn zichtbaar gescheiden
- De inhoud van een consumptie is minimaal 125 ml
- Disposables zijn geïntegreerd in het systeem

#### 4.3 **Betaalsysteem**

Op de automaten welke uitsluitend toegankelijk zijn voor medewerkers hoeft bij aanvang geen betaalsysteem te zitten. De consumpties worden hier gratis uitgegeven. Op de overige, publieke, plekken is een betaalsysteem bij aanvang al beschikbaar waar met PIN betaald kan worden.

Studenten betalen hier met PIN. De Opdrachtnemer neemt de kosten voor het betaalsysteem op in het Prijzenblad.

#### 4.4 **Branding**

ROCMN wenst in principe geen uitbundige reclame uitingen van de Opdrachtnemer op de automaten. Opdrachtnemer mag zijn eigen logo op de automaten voeren indien dit met gepaste bescheidenheid gebeurt. Daarnaast kan Opdrachtgever het display gebruiken indien mogelijk, om aan storytelling te doen of andere berichten te delen.

#### 4.5 **Assortiment**

Alle automaten bevatten een assortiment gemaakt met zo duurzaam mogelijke ingrediënten passend bij de doelstellingen van ROCMN. De losse ingrediënten zoals suiker, creamer, zoetstof, theezakjes, houten roerstaafjes, en de verpakkingen hiervan, zijn ook zo duurzaam mogelijk.

Opdrachtnemer borgt dat het gehele assortiment te allen tijde voldoende beschikbaar is in alle automaten. Opdrachtnemer neemt in zijn voorstel op hoe hij deze continuïteit gaat borgen.

##### 4.5.1 Assortiment ten behoeve van medewerkers

Het assortiment dat minimaal beschikbaar is in de warme drankenautomaten ten behoeve van de medewerkers:

- Espresso;
- Koffie (bonen);
- Cappuccino;
- Latte Macchiato;
- Warme chocolademelk;
- Heet water;

Creamer, topping en suiker zijn geïntegreerd in de automaten.

Maximaal 6 verschillende smaken thee (Engelse -, Earl Grey -, groene -, rooibos - en 2 variabele seizoensgebonden thee), zoetstof, en houten roerstaafjes worden los naast de automaat aangeboden in een handzaam display. Opdrachtnemer hanteert voor deze producten een te allen tijde een eerlijke, transparante maar ook marktconforme prijs.

afschalen van tappunten. Bij deze watertappunten kunnen bijv. flesjes als Doppers gevuld worden met gekoeld leidingwater.

#### 4.5.2 Assortiment ten behoeve van studenten

Het assortiment dat minimaal beschikbaar is in de warme drankenautomaten ten behoeve van de studenten:

- Espresso;
- Koffie (bonen);
- Cappuccino;
- Latte Macchiato;
- Warme chocolademelk;
- Heet water.

Creamer, topping en suiker zijn geïntegreerd in de automaten. Theezakjes en roerstaafjes zijn beschikbaar naast de automaat of in de onderzetkast daar waar mogelijk. Opdrachtnemer hanteert voor deze producten een te allen tijde een eerlijke, transparante maar ook marktconforme prijs.

#### **4.6 Grammages**

Opdrachtnemer vult de grammages in het Prijzenblad in. Deze grammages en de instellingen van de apparatuur worden niet, zonder uitdrukkelijke toestemming van ROCMN, gewijzigd of aangepast. ROCMN wenst schommelingen in grammages zoveel mogelijk te voorkomen. ROCMN behoudt zich het recht voor om periodiek de ingestelde grammages door een onafhankelijk bureau, voor kosten van ROCMN, te laten controleren. Indien hieruit verschillen t.o.v. de opgegeven grammages voortkomen, worden de juiste grammages weer ingesteld zonder bijkomende kosten voor ROCMN.

#### **4.7 Watertappunten**

ROCMN wenst tevens losse watertappunten onder te brengen in het contract van de Opdrachtnemer. Momenteel staan er 21 tappunten verspreid over de locaties van ROCMN. De watertappunten leveren uitsluitend koud water en zijn aangesloten op de waterleiding van ROCMN. De watertappunten worden op basis van huur geplaatst inclusief het (technisch en operationeel) onderhouden door Opdrachtnemer. Indien er vervanging nodig is, valt dit tevens onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer tegen gelijkblijvende kosten net als het bijplaatsen of

# Algemene informatie en processen

## 5. VERZORGING, ONDERHOUD EN STORINGEN

### 5.1 Verzorging en onderhoud

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verzorging van de warme drankenautomaten, hetgeen plaats vindt op werkdagen. De frequentie van verzorging en onderhoud is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Het onderhoud aan de automaten vindt plaats op werkdagen tussen 07:00 en 17:00 uur. Tijdens schoolvakanties kunnen aangepaste onderhoudsfrequenties van toepassing zijn. Dit wordt na gunning nader afgestemd.

Naast het dagelijks onderhoud verzorgt Opdrachtnemer minimaal éénmaal per jaar technisch onderhoud (curatief en preventief) aan de warme drankenautomaten ter voorkoming van storingen. Dit houdt onder andere in:

- Het reinigen van onderdelen die niet voor de operator bereikbaar zijn.
- Het smeren, controleren en eventueel nastellen van de daarvoor in aanmerking komende delen, zodat het goed functioneren van de automaat wordt gewaarborgd.
- Het volledig ontkalken van het watersysteem, het controleren van de boiler/watersysteem.
- Vervanging van het waterfilter indien noodzakelijk.
- Het controleren en vervangen van afdichtingen.

Correctief onderhoud houdt in dat alle technische storingen die niet door de operator kunnen worden opgelost door de technische afdeling van de Opdrachtnemer worden opgelost.

### 5.2 Storingen

De procedure ten aanzien van het melden van storingen verloopt via Fixit. Dit is een intern platform dat onderdeel is van ons FMIS-applicatie Topdesk, welke we onder andere gebruiken voor storingsmeldingen. Na melding in dit systeem wordt de storingsmelding doorgezet naar Opdrachtnemer. Indien dit proces gedigitaliseerd kan worden heeft dit de voorkeur van ROCMN.

Het storingsnummer en de locatie is op de warme drankenautomaten zichtbaar zodat de gebruiker de storing kan melden. De Opdrachtnemer is verplicht om de storing in behandeling te nemen en af te melden. De opvolging van storingen vindt gedurende minstens 50 weken per jaar te plaats (ook bijvoorbeeld gedurende de zomervakantie). De locaties zijn

tijdens reguliere onderwijs- en tentamenperioden volledig geopend. Tijdens vakanties geldt een aangepaste openstelling. De exacte openings- en sluitingstijden tijdens schoolvakantieperiodes worden per jaar en per locatie bepaald. In overleg met de Opdrachtnemer wordt de dienstverlening per periode afgestemd. De Opdrachtnemer houdt hier rekening mee en kan gedurende openingstijden storingen verhelpen.

Met betrekking tot respons- en reparatietijden voor storingen is er een onderscheid tussen eerste en tweede lijnstoringen. Hieronder staan de maximale responstijden weergegeven.

- Eerste lijnstoringen: onder eerste lijnstoringen worden verstaan: haperingen van de automaat waardoor de gewenste consumptie (inclusief inhoud) niet of niet juist verkregen wordt door de gebruiker. Het niet verkrijgen van de gewenste consumptie door een storing wordt gezien als een eerste lijnstoring. Deze storingen worden zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 4 uur verholpen.
- Tweede lijnstoringen: De technische dienst van de Opdrachtnemer heeft binnen 4 werkuren na melding door ROCMN, de diagnose gesteld en deze binnen 8 werkuren opgelost. De Opdrachtnemer heeft een ingewikkelde storing die niet gelijk kan worden opgelost, binnen 2 werkdagen na melding opgelost al dan niet door het plaatsen van een (tijdelijk) vervangende automaat. Opdrachtnemer meldt binnen 8 werkuren aan ROCMN of deze binnen de 16 werkuren al dan niet gerepareerd kan worden.

Alle kosten voor het uitvoeren van het technisch onderhoud (preventief, correctief en curatief) zijn in een serviceovereenkomst (TSO) opgenomen. Er kunnen geen aanvullende kosten aan ROCMN worden doorbelast. Onderdelen voor de bij ROCMN geplaatste apparatuur zijn in ieder geval gedurende de overeenkomst beschikbaar of er is een vergelijkbaar alternatief beschikbaar.

## 6. PERSONEEL

### 6.1 Algemeen

Opdrachtnemer draagt zorg voor alle verplichtingen die voortvloeien uit de inzet van haar medewerkers. De inzet van medewerkers is zodanig dat aan alle eisen in dit document kan worden voldaan.

ROCMN stelt hoge eisen aan professionaliteit, flexibiliteit, en representativiteit van de medewerkers van Opdrachtnemer. Kwalitatief goede en gastvrije service en oplossingsgerichtheid zijn belangrijk. De medewerkers zijn getraind en opgeleid voor de werkzaamheden die zij verrichten. Opdrachtnemer is dan ook verantwoordelijk voor de noodzakelijke training inclusief de kosten daarvan. Alle medewerkers beheersen de Nederlandse taal in woord (vloeiend) en geschrift.

ROCMN heeft graag een vast aanspreekpunt en een vertrouwd gezicht op de locaties. Derhalve wenst ROCMN een vaste pool van medewerkers van Opdrachtnemer zodat er consistentie in de operatie en het onderhoud is. Alle medewerkers van Opdrachtnemer gaan gekleed in herkenbare bedrijfskleding. Opdrachtnemer ziet erop toe dat de medewerkers voldoende aandacht besteden aan persoonlijke hygiëne.

Ontslag en aanname zijn de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. ROCMN behoudt zich het recht voor medewerkers van Opdrachtnemer de toegang tot haar gebouwen en terreinen te ontzeggen als blijkt dat:

- Medewerkers ongeschikt of onbekwaam zijn;
- Medewerkers zich niet houden aan de door Opdrachtgever gestelde voorschriften en geldende huis- en gedragsregels.

### 6.2 Verklaring Omtrent Gedrag

De medewerkers, inclusief de reservepool, van Opdrachtnemer overleggen bij aanvang van de overeenkomst of bij aanvang van de werkzaamheden op (een van) de locatie(s), een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) aan de contactpersoon (portefeuillehouder) van ROC MN. De VOG mag niet ouder zijn dan 3 maanden en is voor rekening van de Opdrachtnemer. Er worden geen kopieën gemaakt van deze documenten.

### 6.3 Werkvergunningen

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de correctheid van de noodzakelijke van toepassing zijnde werkvergunningen van haar

werknemers. Als de Opdrachtnemer de (juiste) werkvergunningen niet op orde heeft en hieruit een boete volgt voor ROCMN, dan zal deze boete bij de Opdrachtnemer worden verhaald.

Tevens is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het (digitaal) beschikbaar hebben van kopieën van geldige legitimatiebewijzen/ werkvergunningen (rekening houdend met de AVG). Op verzoek en met onderbouwing van redenen kan de contactpersoon (portefeuillehouder) van ROCMN toegang krijgen tot deze informatie.

### 6.4 Operatie

Operatie wordt voor alle locaties van ROCMN verzorgd door de Opdrachtnemer. De dagelijkse verzorging, het bijvullen van de automaten worden verzorgd door de Opdrachtnemer. De consumpties uit de automaten zijn iedere dag beschikbaar waarbij er aandacht is voor het tijdig bijvullen van de ingrediënten.

## 7. HYGIENE, SCHOONMAAK, HUISVESTING EN KWALITEIT

### 7.1 Hygiëne

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor goede hygiëne, bacteriologische en hygiënecontrole voor de werkzaamheden die worden verricht. Deze aspecten worden door de Opdrachtnemer vastgesteld in procedures en zijn gebaseerd op HACCP- en de geldende wet- en regelgeving. De uitkomsten van eventuele onderzoeken, audits, etc. worden aan ROCMN verstuurd en besproken in het overleg. Indien hier reden toe is dan zal Opdrachtnemer de rapportage voorzien van een verbeterplan inclusief actiepunten.

### 7.2 Schoonmaak

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de schoonmaak van:

- alle opslagruimten, overige ruimten, materialen en transportmiddelen onder beheer van Opdrachtnemer.
- alle automatenvoorzieningen onder het beheer, zowel buiten-, boven als binnenzijde.
- de vloer en werkbladen rondom de warme drankautomaten die als gevolg van dagelijks onderhoud maar ook bij preventief, correctief en curatief onderhoud vervuild zijn, worden door Opdrachtnemer schoon gemaakt.

Het schoonmaken van de ruimte waar de apparatuur is geplaatst behoort tot de verantwoordelijkheid van de schoonmaakorganisatie die gecontracteerd is door ROCMN.

### 7.3 Afval

Opdrachtnemer draagt zorg voor het afvoeren van het vuil en verpakkingen uit de automaten naar een centraal vuilverzamelpunt op de locatie. Verpakkingen en koffieresidu mogen niet in de vuilnisbakken in de ruimte worden gegooid. Op alle locaties staan afvalcontainers. De exacte locatie van de container wordt na gunning aan Opdrachtnemer aangegeven. Opdrachtnemer neemt initiatief om op een zo duurzaam mogelijke wijze om te gaan met het koffieresidu.

Opdrachtnemer is, zolang gebruik gemaakt wordt van disposables, verantwoordelijk voor de verwerking van de disposable bekertjes. De schoonmaakleverancier zorgt voor het legen van de bakken en de logistiek naar het centrale afvalpunt. Het soort (disposable) bekertjes en de wijze van

verwerken zijn op elkaar afgestemd. Opdrachtnemer zoekt hierin de samenwerking op met de afvalverwerker (Remondis) van ROCMN. Opdrachtnemer doet een voorstel voor de verwerking van de bekertjes. Na gunning wordt gezamenlijk met ROCMN en de afvalverwijderaar naar de beste oplossing gekeken.

### 7.4 Huisvesting

Inzake logistiek en toegang tot de locatie gelden de huisregels en veiligheidsregels van ROCMN. De medewerker van Opdrachtnemer zal zelf voor de bevoorrading zorgen. Voor het verlenen van de toegang wordt direct na de definitieve gunning een overzicht van de medewerkers van Opdrachtnemer aangeleverd. Deze medewerkers krijgen de beschikking over een toegangspas. Op iedere locatie is er een ruimte beschikbaar waar Opdrachtnemer haar voorraad en werkmaterialen kan houden.

ROCMN draagt zorg voor de aanwezigheid (of het aanbrengen van) aansluitpunten voor elektra en/of water op de opstelplaatsen van de warme drankautomaten volgens de normen van de betreffende nutsbedrijven. Het betreft hier reguliere elektra voltages (230V). De leidingen zijn voorzien van een terugslagklep. Opdrachtnemer levert duidelijke specificaties aan bij ROCMN direct na gunning.

### 7.5 Kwaliteitszorg

Er wordt van Opdrachtnemer een professionele houding en aanpak verwacht inzake kwaliteitsbeheersing en -bewaking. De kwaliteitszorg van Opdrachtnemer is vastgelegd in (beschreven) procedures.

De kwaliteit van de automaat en de consumptie wordt minimaal 1 x per jaar intern door Opdrachtnemer gecontroleerd. De uitkomsten van de controles worden schriftelijk gerapporteerd aan ROCMN. Eventuele tekortkomingen worden vastgelegd in een actieplan, waarbij concreet wordt aangegeven hoe en binnen welk tijdsbestek de tekortkoming wordt opgelost.

ROCMN behoudt zich het recht om de kwaliteit van de automatenvoorzieningen te laten controleren door een onafhankelijke partij. Bij deze controles zullen de grammages (zoals aangeboden in de offerte) gecontroleerd worden en de kwaliteit van de schoonmaak van de apparaten.

## 8. COMMUNICATIE EN OVERLEG

ROCMN wenst een optimale communicatie met de Opdrachtnemer te realiseren op basis van partnerschap. Van de Opdrachtnemer wordt een vooral een professionele, maar nog belangrijker, een proactieve houding verwacht.

### 8.1 Samenwerking

ROCMN wenst een partnerschap aan te gaan op basis van samenwerking. ROCMN verstaat onder samenwerking dat:

- er sprake is van vertrouwen.
- er volledige transparantie is.
- er helder gecommuniceerd wordt.
- er sprake is van gelijkwaardigheid.
- beide partijen verantwoordelijkheid nemen en de eigen rol pakken.
- beide partijen elkaar aanspreken en versterken om tot een beter resultaat te komen.
- er partnership is met duidelijke afspraken.

### 8.2 Overlegstructuur

#### Operationeel overleg

Overleg met betrekking tot de operationele gang van zaken vindt regelmatig/dagelijks plaats met de servicedesk van ROCMN. Onderwerpen die hier aan de orde komen zijn:

- Klachten met betrekking tot de dienstverlening.
- Eventuele knelpunten inzake de operationele werkzaamheden.

#### Tactisch overleg

De onderwerpen die in ieder geval in het tactisch overleg (2 maal per jaar) besproken worden zijn hieronder beschreven.

- Lopende zaken.
- Diverse personele aangelegenheden.
- Storingen, afgelopen periode en cumulatief.
- Beschikbaarheid apparatuur.
- Verplaatsingen apparatuur.
- Klachtenregistratie en -afhandeling.
- Facturatie.
- KPI's.
- (Financiële) management rapportages en toelichting.

Opdrachtnemer draagt zorg voor de schriftelijke verslaglegging. Uiterlijk een week na afloop van het overleg wordt het verslag verspreid onder de aanwezige personen.

#### Strategisch overleg

Het strategisch overleg vindt jaarlijks plaats. De onderstaande onderwerpen worden minimaal besproken.

- Toekomstvisie en trends en ontwikkelingen.
- Partnerschap.
- Duurzaamheid en vitaliteit.
- Financiële aspecten.
- Managementrapportages cumulatief per jaar.

Indien ROCMN of de Opdrachtnemer hier aanleiding toe ziet, kan tussentijds overleg plaatsvinden. Opdrachtnemer draagt zorg voor de schriftelijke verslaglegging van alle, maar ook de tussentijdse, overleggen. Uiterlijk een week na afloop van het overleg wordt het verslag verspreid onder de aanwezige personen.

### 8.3 Managementinformatie

Binnen 3 weken na afloop van het kwartaal levert Opdrachtnemer de managementinformatie aan over het voorgaande kwartaal. Hierin wordt minimaal de volgende informatie verstrekt:

- Automaatnummer
- Tellerstanden per automaat
- Aantal per soort consumptie, per automaat (per maand en cumulatief) per locatie
- Verbruik ingrediënten
- Aantal en soort storingen
- Uitgevoerd onderhoud per automaat.
- Beschikbaarheidspercentage per automaat en totaal aantal automaten

### 8.4 Klachtenprocedure

ROCMN vindt het belangrijk dat de gebruiker van de warme drankenautomaten tevreden is. Om hier goed inzicht in te hebben worden opmerkingen, suggesties en klachten goed geregistreerd en wordt toegezien op de opvolging hiervan als ook de correcte afhandeling. Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure, al dan niet als onderdeel van een integraal kwaliteitsmanagementsysteem. Na opvolging

van de klacht koppelt de Opdrachtnemer de afgehandelde klacht, met de bijbehorende oplossing terug aan (de servicedesk) van ROCMN.

## 9. FINANCIËEL

### 9.1 Facturering en verrekening

ROCMN wenst een overeenkomst aan te gaan van 7 jaar met de optie tot verlenging van 3 maal 1 jaar met als ingangsdatum 1 januari 2023. Het betreft hier een vast/variabele verrekening.

Iedere maand of kwartaal (af te stemmen na gunning) wordt een factuur verstuurd voor het werkelijk aantal verstrekte consumpties uit de warme drankenautomaat vermenigvuldigd met de integrale consumptieprijs ingrediënten. De integrale consumptieprijs is een vast bedrag per consumptie en gebaseerd op een salesmix van de verschillende soorten consumpties.

Daarnaast wordt ieder kwartaal (voorafgaand aan het kwartaal) een verzamelfactuur verstuurd met hierop de vaste kosten gespecificeerd:

- Huurkosten van de automaten (vast per automaat)
- Technisch service onderhoud automaten (vast per automaat)
- Operating kosten per automaat (vast per automaat)

Maandelijks wordt – op basis van werkelijk verbruik – een factuur gestuurd met losse ingrediënten en andere toebehoren die niet in de automaat zitten. Hieronder wordt in ieder geval verstaan: condimenten zoals theezakjes, suikersticks, creamersticks, zoetstof, roerstaafjes, disposable bekers, etc.

### 9.2 Regeling inzake apparatuur en gebruik ruimten

Energiekosten en waterverbruik zijn voor rekening van ROCMN uitgaande van een reguliere bedrijfsvoering zoals beschreven in dit programma van eisen.

### 9.3 Indexaties

Eenmaal per jaar voorafgaand aan het volgende contractjaar wordt Opdrachtnemer in de gelegenheid gesteld eventuele prijsaanpassingen in te dienen. Het voorstel is gespecificeerd naar de componenten welke een wijziging noodzakelijk zouden maken en wordt uiterlijk voor 1 november van het lopende jaar ingediend. De indexatie van de integrale consumptieprijs voor ingrediënten en de losse producten vindt plaats op basis van CPI 2015=100 (012100 koffie, thee cacao) met de jaarmutatatie van september-september en arbeidsuren op basis van CPI 2010=100 (SBI2008 a-u alle economische activiteiten). Een prijsverhoging kan pas doorgevoerd worden

na schriftelijke toestemming van ROCMN. De eerste mogelijkheid voor het aanpassen (indexeren) van de prijzen zal zijn 1 januari 2024.

#### **9.4 Prijsstelling**

De prijsstelling voor de betaalde consumpties uit de automaten is over alle locaties gelijk. Er is sprake van een consequent en transparant prijsbeleid. De verkoopprijs van de consumpties wordt weergegeven in het prijzenblad.

De omzet die wordt gegeneerd door de prijs die studenten betalen voor de producten komt ten goede van ROCMN.

## **10. CONTRACTMANAGEMENT**

### **10.1 Contractbeheer**

ROCMN wenst de prestaties van Opdrachtnemer nauwlettend te kunnen volgen. Dit betekent dat er met Opdrachtnemer Kritische Prestatie Indicatoren (KPI) worden afgesproken. In de eerste maand van het betreffende contractjaar worden de totaal KPI-resultaten van het voorgaande contractjaar bepaald en afgezet tegen het minimaal te behalen rapportcijfer KPI.

Gedurende de contractperiode wordt op basis van objectieve meetsystemen in kaart gebracht in hoeverre de Opdrachtnemer aan de KPI afspraken voldoet. Door gebruik te maken van een prestatie-monitor wordt dit helder gevisualiseerd. ROCMN en Opdrachtnemer komen deze prestatie-monitor na gunning, maar voor de start van de overeenkomst, met elkaar overeen.

ROCMN behoudt zich het recht voor het contractbeheer aan een onafhankelijk en ter zake deskundig bureau uit te besteden. Opdrachtnemer is verplicht hieraan haar medewerking te verlenen. De organisatie van Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat er voor het contractbeheer extra (administratieve) inspanningen verricht dienen te worden.

### **10.2 Monitoring KPI's**

ROCMN wenst de prestaties van de Inschrijver te monitoren ten aanzien van de storingen, de responsetijd, afhandeling storingen, beschikbaarheid van de apparaten en eventueel andere KPI's. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer hiervoor een voorstel in het plan van aanpak, dat na gunning definitief zal worden afgestemd.

**11. BIJLAGE 10 OVERZICHT WARME DRANKENAUTOMATEN**

**BIJLAGE 11 OVERZICHT KOUDE DRANKENAUTOMATEN**

Het overzicht van de nu geplaatste warme drankenautomaten en van de koude drankenautomaten zijn als aparte documenten aan de aanbestedingsdocumenten toegevoegd.

**12. BIJLAGE 12 SCHEMA INVOERING AFVALSCHEIDING**

Dit overzicht is als separaat document aan de aanbestedingsdocumenten gevoegd.