

Programma van Eisen

Warme drankenautomaten

1 Aanvullende eisen

A1	De drankenautomaten zijn nieuw, ongebruikt en bevatten geen Cfk's en HCfk's. Warme drankenautomaten dienen te voldoen aan minimaal energielabel A+, CE-keurmerk en de wetgeving omtrent NEN:1010/3140. Opdrachtnemer dient allergeen informatie beschikbaar te stellen aan STC Group en zichtbaar te tonen bij of op de automaten. STC Group behoudt zich het recht voor om in plaats van nieuwe, ongebruikte machines te kiezen voor gereconditioneerde machines die voldoen aan dezelfde eisen als in dit Programma van Eisen gesteld. De te leveren automaten passen op de bestaande plaatsen inclusief aansluitingen, voedingen en aansluitwaarden en zijn qua capaciteit afgestemd op het verbruik. Als er voor de implementatie aanpassingen gedaan moeten worden, zijn de kosten daarvan voor opdrachtnemer. Aanpassingen gebeuren alleen na overleg en expliciet akkoord van STC Group.
A2	De drankenautomaten dienen een representatieve uitstraling te hebben die past binnen het interieur. Indien een drankautomaat vervangen moet worden dient de uitstraling gewaarborgd te blijven. Een overzicht van huidige automaten is terug te vinden in het prijzenblad, de inzet van nieuwe of gereconditioneerde automaten hangt af van het voorstel over inzet van automaten. In geval van groei of krimp van de aanbestedende dienst is het mogelijk om het contract mee te laten bewegen met de organisatie. Het is mogelijk locaties of aantal automaten te reduceren indien de organisatie hierom vraagt. Het is mogelijk om automaten bij krimp binnen twee maanden uit het contract te halen. Bij groei van het aantal automaten zal de einddatum van de eventueel extra geleverde automaten gelijk zijn met het einde van het contract. Drankenautomaten die op een later moment dan aanvang van de overeenkomst worden geplaatst vallen onder dezelfde condities (o.m. levensduur, kwaliteit en financiële afspraken) als in de overeenkomst is overeengekomen.
A3	Aanvoer van ingrediënten en producten naar de locaties en binnen de locaties naar de drankenautomaten geschiedt door, en onder verantwoordelijkheid van, opdrachtnemer.
A4	De warme drankenautomaten zijn 24 uur per dag operationeel en beschikken over een spaar-stand, welke geactiveerd wordt na een nader te bepalen tijd in samenspraak met aanbestedende dienst.
A5	Indien de drankenautomaat over een losse afval/opvangbak beschikt dient deze door de verzorging te worden gelegeerd. De afval/opvangbak dient groot genoeg te zijn zodat de drankautomaat voor het omschreven aantal consumpties kan functioneren en geen storingen veroorzaakt.
A6	Vervangende onderdelen/automaten moeten minimaal gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen worden geleverd, conform hetgeen aangeboden is in de inschrijving.
A7	De drankenautomaten moeten een piekbelasting (rekening houden met: voor aanvang lessen, pauze etc.) inclusief een marge aankunnen zodat er achter elkaar getapt kan worden, vooral tijdens de piekmomenten. De zetsnelheid voor het zetten van één consumptie (ongeacht het type consumptie) is maximaal 35 seconden.
A8	Inschrijver is verantwoordelijk voor kosteloze levering, installatie en het werkend opleveren van de drankenautomaten.

A9	Inschrijver is verantwoordelijk voor de verzorging van alle hulpmiddelen, materialen, onderdelen en personele inzet die nodig zijn voor de service en het onderhoud aan de drankenautomaten. Hieronder valt in ieder geval: - Verzorgingsrondes van de apparaten (incl. Het in- en uitwendig reinigen van de warme drankenautomaten en het opbergmeubel/materiaal voor de ingrediënten, Schoonhouden van en rondom de apparaten); - Bijvullen van ingrediënten en losse verstrekkingen; - Verhelpen van kleine storingen en het verrichten van klein onderhoud aan de apparaten; - Afvoeren van levering- en verpakkingsmaterialen (ook ten behoeve van de implementatie); - Afvoeren van afval hetgeen afkomstig uit de (afvalbak) automaten in de daarvoor bestemde rolcontainers van de betreffende locatie. Inzameling van koffiedrap door inschrijver t.b.v. recycling voor andere doeleinden geniet echter onze voorkeur; - Het behouden van kwaliteit van de consumptie zonder bijsmaak; - Het verzorgen van het volledige periodieke onderhoud, ontkalken etc. - Het verwijderen van vuil en vlekken op het werkblad rondom de warme drankenautomaten.
A10	Tijdens de verzorgingsronde dienen de drankenautomaten volgens de HACCP-normen en Arbonormen zowel in-als uitwendig gereinigd te worden. De (pantry) meubels waarop de drankenautomaat staat wordt hierin ook meegenomen.

A11	De drankenautomaat heeft voor de gebruiker minimaal de volgende instelbare mogelijkheden: - Regelbare dosering melk en suiker (indien van toepassing op de consumptie); - Regelbare sterkte koffie bij alle koffiesoorten (mild/normaal/sterk).
A12	Inschrijver dient te werken volgens een bij aanbestedende dienst bekende planning. Afwijkingen dienen voorgelegd te worden aan aanbestedende dienst ter akkoord.
A13	Per locatie wordt aangegeven waar de drankenautomaat komt te staan.
A14	Op de locaties bevinden de drankenautomaten zich op loopafstand van de centrale punten of in de kantine/pantry. Voor de automaten is een stroomvoorziening (230V) en een wateraansluiting aanwezig, de kosten hiervan kan inschrijver buiten beschouwing laten in de prijsopgave.
A15	Aanbestedende dienst wenst in eerste instantie twee (2) verschillende apparaten in te zetten, een hoog model (ca. 180 cm hoog) met bekerdispenser en easy-touch display en een laag model, mogelijk leverbaar met onderkast, (ca. 80 cm hoog) met easy-touch display.
A16	De inschrijver dient automaten aan te bieden welke gebruik maken van verse bonenkoffie, welke vers in de automaat wordt gemalen per consumptie. Het bonenreservoir dient aan de automaat vast te zitten.
A17	De automaten dienen te beschikken over een vaste water aansluiting.
A18	De automaten dienen te beschikken over een opvang element voor het koffieresidu.
A19	De automaten dienen eenvoudig in gebruik te zijn, ook voor externe klanten en gebruikers met eenvoudige keuzeopties in de Nederlandse taal.
A20	De apparaten dienen minimaal te beschikken over de volgende volautomatische opties: - Koffie; - Espresso; - Cappuccino; - Chocolate; - Wiener Melange; - Dubbel espresso; - Heet water; - Thee; - Suiker en/of melk.
A21	Inschrijver dient rekening te houden met een mogelijk verschillende waterhardheid per locatie/gebied.
A22	Opdrachtnemer zorgt dat materialen, middelen en machines voldoen aan alle vigerende wet- en regelgeving, waaronder wettelijke Arbo- en milieuregelgeving. Tevens ziet de Opdrachtnemer erop toe dat de te gebruiken arbeidsmiddelen schoon en representatief zijn. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn medewerkers worden gelezen en begrepen.
A23	Opdrachtnemer levert waar mogelijk de machines met narrowcasting opties, zodat aanbestedende dienst, wanneer nodig, de machines kan inzetten als communicatiemiddel richting haar medewerkers gedurende het contract.

A24	Opdrachtnemer levert een machine met minimaal twee uitlooppunten; één voor koffieconsumpties en één heet water/thee uitloop. Automaten zijn uitgevoerd met een bekerdetectiefunctie.
A25	Automaten moeten gebruik maken van het bij de aanbestedende dienst gangbare betaalsysteem (op dit moment XAFAX), de Opdrachtnemer dient hiervoor zelf met deze aanbieder afspraken te maken en de automaten inclusief gebruiksklaar betaalsysteem aan te leveren. De kosten voor het betaalsysteem en de kosten per transactie dienen reeds verwerkt te zijn in de huurkosten per automaat en kunnen niet separaat worden doorbelast.
A26	De geleverde warme drankenautomaten leveren dezelfde koffie en het aantal gram per consumptie als tijdens de smaaktest is overeengekomen. Opdrachtnemer biedt STC Group de mogelijkheid om gedurende de contractperiode te wisselen van het type koffieboon en de instellingen van de automaten, indien daar vanuit de gebruikers behoefte aan is om de smaakbeleving op minimaal een 7 te houden. Deze keuze heeft geen invloed op de afgesproken prijzen. Dit kan een keuze zijn voor alle bij STC Group geplaatste automaten, maar de keuze kan ook beperkt worden tot de automaten van een of meer locaties.
A27	Opdrachtnemer kan de volgende ingrediënten naast de machine leveren indien gewenst: - Theezakjes (minimaal 6 soorten); - Roerstaafjes; - Melkcups; - Suikersticks; - Decafé sticks; - Zoetstof; - Bekers (dienen te voldoen aan de EN13432 norm (eisen voor verpakking door compostering en biodegradatie).

2 Algemeen

B1	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat door in te schrijven expliciet akkoord wordt gegaan met alles opgenomen in dit programma van eisen en overige bijlagen (waaronder de overeenkomsten en voorwaarden) en inschrijver verklaart daarmee automatisch expliciet dat hij voldoet aan de in het beschrijvend document en daarbij behorende bijlage(n) genoemde voorwaarden en eisen die aan de opdracht zijn gesteld.
B2	Opdrachtnemer staat ervoor in dat hij de dienstverlening/producten zoals omschreven in de aanbestedingsdocumenten, gedurende de looptijd van de (raam)overeenkomst - en de eventueel verlengde looptijd - kan leveren in de soort en kwaliteit zoals in deze aanbesteding is gevraagd.
B3	Opdrachtnemer garandeert dat bij de totstandkoming van alle geleverde dienstverlening en daarbij gebruikte materialen en middelen/geleverde producten geen kinderarbeid is verricht. Aan het einde van de contractperiode worden alle automaten incl. toebehoren kosteloos afgekoppeld en verwijderd door de opdrachtnemer. Dit geschiedt in overleg met opdrachtgever en nieuwe opdrachtnemer.

3 Eisen ten aanzien van verzorging en onderhoud

C1	De verzorging en klein onderhoud van de warme drankenautomaten dient te geschieden op werkdagen tussen 08:00 uur en 18:00 uur, buiten de piekmomenten om, of binnen de geldende openingstijden per locatie.
C2	Het bijvullen van de ingrediënten en losse verstrekkingen dient te gebeuren door inschrijver.
C3	Inschrijver zorgt voor alle hulpmiddelen, materialen, onderdelen en personele inzet die nodig zijn voor de service en het onderhoud aan de drankautomaten.
C4	Met betrekking tot respons- en reparatietijden voor storingen is er een onderscheid tussen eerste en tweede lijnstoringen. Hieronder staan de maximale responstijden weergegeven. 1. 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. De responstijd voor deze storingen is binnen vier (4) werkuren na melding. Indien de storing (technische mankementen) niet te verhelpen is door de verzorgingsmedewerker, is sprake van een tweede lijnstoring. 2. Tweede lijnstoringen: Hierbij dient de technische dienst van opdrachtnemer binnen vier (4) werkuren na melding, de diagnose te hebben gesteld en binnen acht (8) werkuren de storing te hebben opgelost. Opdrachtnemer dient een ingewikkelde storing waarbij niet gelijk de automaat gemaakt kan worden binnen twee (2) werkdagen (16 werkuren) na melding de storing te hebben opgelost al dan niet door het plaatsen van een (tijdelijk) vervangende automaat van gelijkwaardig niveau. Opdrachtnemer dient binnen acht (8) werkuren aan de aanbestedende dienst gemeld te hebben of deze binnen de 16 werkuren al dan niet gerepareerd kan worden. Verzoeken voor bijvullen en het oplossen van eenvoudige storingen dienen binnen vier (4) uur na melding te worden uitgevoerd.
C5	Inschrijver hanteert een betrouwbaarheidspercentage/up time van de automaten van 98,5% per maand. Een machine is niet beschikbaar als deze deels of geheel niet functioneert. Dit betekent dat indien een gewenste consumptie niet in de overeengekomen kwaliteit kan worden verstrekt, de machine niet (geheel) functioneert.

4 Levering en personeel

D1	De benodigde werkzaamheden ten behoeve van warme drankautomaten vinden plaats op de met Opdrachtgever overeengekomen dag(en) en tijdstip(pen).
D2	Opdrachtnemer staat ervoor in dat zijn werknemers dan wel door hem in te schakelen derden desgevraagd kunnen beschikken van een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG).
D3	Opdrachtnemer garandeert dat zijn werknemers of door hem in te schakelen derden bij uitvoering van de werkzaamheden vertrouwelijkheid en geheimhouding betrachten wat ten aanzien van wat hen bij de uitvoering van de werkzaamheden bekend wordt.
D4	Opdrachtnemer instrueert het door hem in te zetten personeel over arbo, veiligheid en milieu.
D5	Het personeel van Opdrachtnemer dient duidelijk herkenbare uniforme representatieve bedrijfskleding te dragen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.
D6	Het personeel dient zich te houden aan de in het betreffende gebouw van toepassing zijnde huisregels.
D7	In te zetten personeel dient zich te kunnen identificeren bij het verkrijgen van toegang tot de panden van STC Group.
D8	De medewerkers dragen de benodigde PBM's, beschikken over gekeurde gereedschappen.

5 Communicatie

E1	Opdrachtnemer stelt gedurende de duur van de (raam)overeenkomst voor STC Group een vaste contactpersoon beschikbaar. Bovendien draagt Opdrachtnemer zorg voor vaste plaatsvervangers bij afwezigheid. De contactpersoon van Opdrachtnemer is in ieder geval telefonisch bereikbaar tussen 08:30 en 17:00 uur op werkdagen en reageert binnen één (1) werkdag op e-mail.
E2	De contactpersonen van Opdrachtnemer en het personeel van Opdrachtnemer dat op de opdracht van STC Group wordt ingezet dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn.
E3	Twee (2) keer per jaar evalueert Opdrachtnemer met STC Group de dienstverlening. Dit gesprek vindt kosteloos plaats op een door Opdrachtgever aangewezen locatie. Opdrachtnemer beheert hiertoe de agenda en de verwerking van het gesprek in een verslag dat binnen vijf (5) werkdagen aan STC Group wordt overlegd. Daarnaast zal Opdrachtnemer ervoor zorgen dat voorafgaand aan de evaluatie de betreffende managementrapportage digitaal aanwezig is. In de situatie dat STC Group of Opdrachtnemer behoefte heeft aan een tussentijds gesprek dient dit ten spoedigste plaats te vinden.
E4	De tweejaarlijkse evaluatie dient ondersteund te worden door managementinformatie. De opdrachtnemer stuurt eind van elke maand een overzicht met managementinformatie naar contractbeheerder opdrachtgever.
E5	Deze managementinformatie bestaat uit minimaal de volgende onderdelen: - Automaat nummer; - Locatie; - Tellerstanden per automaat per soort consumptie; - Rapportage hoeveelheid afgenomen ingrediënten; - Storingen: aantal, soort, tijdstip van melding, tijdstip melding gereed; - Klachtenafhandeling; - Overzicht facturen; - Tevredenheid; - Resultaten van uitgevoerde audits; - Kwaliteit- en beoordelingen metingen; - Uitgevoerd onderhoud per automaat.
E6	Inschrijver dient één vast storingsnummer ter beschikking te stellen in geval van storingen en calamiteiten, dit nummer dient een directe lijn te zijn. Het nummer dient minimaal tijdens kantooruren beschikbaar te zijn.

6 Commercieel

F1	Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de gehele looptijd aan Opdrachtgever geleverd wordt tegen marktconforme tarieven. Onder marktconform wordt verstaan wat voor de invulling van een bepaalde behoefte een gangbare prijs is die in de markt wordt aangeboden. U gaat ermee akkoord dat STC Group een prijscontrole kan uitoefenen door bij derde partijen een offerte op te vragen om de marktconformiteit te toetsen. Indien uit andere offertes blijkt dat prijzen voor de in te kopen ingrediënten meer dan 5 % hoger zijn dan bij minimaal twee (2) andere aanbidders verkregen kan worden dan gaat Opdrachtnemer ermee akkoord dat – als deze niet instemt om ook voor dezelfde prijs te leveren – STC Group gerechtigd is om de Warme drankenautomaten en extra bestelde goederen bij een derde af te nemen.
F2	De door Opdrachtnemer aangeboden prijzen en tarieven dienen te zijn gesteld exclusief BTW en inclusief overige belastingen, heffingen, verzekeringen, parkeerkosten en/of overige verblijfskosten te zijn en alle overige denkbare kosten. De prijzen dienen gesteld te zijn in euro's. De door Opdrachtnemer opgegeven tarieven dienen all-in tarieven te zijn. De transactiekosten voor het betaalsysteem moeten opgenomen worden in de huurprijs welke in het prijzenblad ingevuld worden.
F3	Overige kosten buiten de opgegeven tarieven om worden tijdens de contractduur niet geaccepteerd.
F4	In het eerste contractjaar staan alle variabele prijzen (ingrediënten) vast. Daarna is het mogelijk om de prijzen éénmaal per jaar (voor het eerst per 1 januari 2024) te indexeren. De gehanteerde index is het consumenten prijsindex cijfer 0210 koffie, thee en cacao. Tussentijdse indexaties zijn in overleg mogelijk zijn als de benoemde CBS index meer dan 10% stijgt of daalt. In dat geval zullen de ingrediënten prijzen tussentijds worden bijgesteld naar boven of beneden. Alle geoffreerde vaste prijzen staan gedurende het eerste contractjaar vast. Daarna is het mogelijk om de prijzen éénmaal per jaar (voor het eerst per 1 januari 2024) te indexerende volgens het door het CBS vastgestelde en openbaar gemaakte indexcijfer Consumentenprijsindex (CPI). Ook prijsdalingen als gevolg van de index dienen in de indexering meegenomen te worden. Andere prijswijzigingen kunnen worden voorgesteld middels een schriftelijke onderbouwing aan aanbestedende dienst. Na akkoord van aanbestedende dienst kunnen deze wijzigingen worden doorgevoerd.
F5	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor producten ergens anders te bestellen, onder de volgende omstandigheden: - wanneer het bestelde artikel niet tijdig geleverd kan worden (onder tijdig wordt verstaan, binnen de gestelde twee dagen levertijd); - wanneer het bestelde artikel niet geleverd kan worden en STC Group redelijkerwijze niet kan instemmen met het door Opdrachtnemer geboden alternatief; - Wanneer de prijzen van de artikelen niet marktconform zijn, dit betekent elders 5% of meer voordeliger;

7 Administratie

G1	Bij de opdracht krijgt de Opdrachtnemer een contractnummer. Dit contractnummer moet op iedere factuur vermeld staan.
G2	Alle facturen van de geleverde diensten dienen de minimaal volgende informatie te bevatten: • verwijzing naar de naam en datum van de (raam)overeenkomst; • Contractnummer STC Group; • het afleveradres van de dienst(en)/producten, met per afleveradres een sub totaal van de kosten; • betreffende periode; • verbruikte consumpties; • verbruikte ingrediënten (indien deze optie wordt afgenomen); • eventuele extra bestelde goederen op productniveau; • het verschuldigde bedrag exclusief BTW; • het verschuldigde bedrag inclusief BTW; • het BTW-bedrag.
G3	Opdrachtnemer verstuurt de facturen digitaal naar facturen@stc-r.nl in PDF-format en/of XML-format, waarbij XML-facturen het uitgangspunt is.
G4	Voor aanvullende facturen en creditnota's gelden dezelfde voorschriften als voor facturen. Op creditnota's moeten bovendien de datum, het nummer en het eindbedrag worden vermeld van de factuur waarop de creditnota betrekking heeft.
G5	De factuur wordt één (1) keer per maand gefactureerd.
G6	Indien de factuur niet in overeenstemming is met het bepaalde in eis G1 t/m G5 zal de Opdrachtgever deze factuur niet verder behandelen en retourneren aan Opdrachtnemer. Indien dit gebeurt, stuurt Opdrachtnemer een nieuwe factuur met aangepaste datum aan Opdrachtgever.