

Bijlage 6 Programma van Eisen Warme- en koude drankenvoorzieningen

1. Inleiding

Dit Programma van Eisen is een informatiedocument waarin de eisen, uitgangspunten en randvoorwaarden in de verzorging van de horecavoorzieningen voor Zuyd Hogeschool worden omschreven.

Opmerking: na definitieve opdrachtverstrekking dient 'opdrachtnemer' in plaats van 'inschrijver' te worden gelezen.

2. Eisen duurzaamheid

Duurzaamheid	
1.	De inschrijver sluit minimaal aan bij de visie van Zuyd en de duurzaamheidsambitie en geeft hier invulling aan. De inschrijver maakt hiervoor gebruik van een groeimodel dat jaarlijks wordt geüpdatet.
2.	De inschrijver neemt alle van toepassing zijnde bepalingen uit de Wet Milieubeheer, die betrekking hebben op de dienstverlening bij Zuyd in acht en handelt altijd hiernaar.
3.	De koffie en thee die de inschrijver levert 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 verscheeping, 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.
4.	Andere (losse) ingrediënten, en de verpakkingen hiervan, die door de inschrijver worden geleverd zijn zo duurzaam mogelijk en voldoen daar waar mogelijk aan de duurzaamheidseisen
5.	De inschrijver biedt oplossingen aan die voor Zuyd de meest duurzame oplossing bieden passend bij de wensen en eisen. Zuyd wenst mee te groeien met de trends en ontwikkelingen op het gebied van duurzame oplossingen en ingrediënten gedurende de contractperiode.
6.	De geoffreerde warme drankenautomaten voldoen minimaal aan: energielabel A+, CE-keurmerk en de wetgeving omtrent NEN: 1010/3140.
7.	De werkwijze en serviceverlening van de inschrijver voldoet aan de Warenwet Hygiëne en Levensmiddelen en overige van toepassing zijnde wet- en regelgeving. De inschrijver beschikt over een voedselveiligheidssysteem, gebaseerd op de HACCP systematiek.
8.	Zuyd streeft er naar om het voorraadbeheer op de locaties zo optimaal mogelijk in te richten. Hierbij wordt de voorraad afgestemd op de ruimte die per locatie aanwezig is.
9.	Omverpakkingen, pallets en ander verpakkingsmateriaal, anders dan de verpakking van de ingrediënten, worden direct na levering door de inschrijver retour genomen. De inschrijver werkt toe naar zo min mogelijk

	verpakkingsmaterialen waarbij rekening gehouden wordt met een zo hoog mogelijke plaats op de R-ladder.
10.	Zuyd en de inschrijver onderzoeken gezamenlijk voor 1-1-2024 andere mogelijkheden ter vervanging van de wegwerpbeker. Zuyd maakt hierbij gebruik van de expertise van de inschrijver. De inschrijver denkt hierin en werkt hieraan kosteloos mee. De disposables (plastic) bekertjes gaan uiterlijk per 1-1-2024 uit de scope van de overeenkomst. Een eventuele duurzame vervangers komen hierbij weer in scope. De inschrijver geeft invulling aan de wetgeving en maakt hierbij gebruik van branche brede initiatieven zoals bijvoorbeeld het koffiebekerpact.
11.	De inschrijver staat er open voor om gedurende de contractperiode een CO ₂ -meting op te pakken voor de scope van dit contract.
12.	De inschrijver voert zijn bedrijfsvoering en dienstverlening uit op een manier zodat de CO ₂ uitstoot en het waterverbruik geminimaliseerd wordt, een transitie plaatsvindt van het gebruik van dierlijk eiwit naar plantaardig eiwit, er zo veel mogelijk materialen worden gebruikt met een minimale impact, er alternatieven zijn voor disposables of single-use plastics, het gebruik van verpakkingen en energieverbruik zoveel mogelijk wordt geminimaliseerd, en dat de producten, materialen en grondstoffen zoveel mogelijk in omloop gehouden worden.
13.	De inschrijver verwerkt sociale duurzaamheid binnen de dienstverlening waarbij minimaal 5% van de opdrachtwaarde wordt ingezet, de zogenaamde social return verplichting.

3. Eisen apparatuur

Apparatuur	
14.	De inschrijver is verantwoordelijk voor de volledige verzorging van de warme drankenautomaten. Dit houdt in dat de inschrijver: • 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. • de dagelijkse verzorging van de warme drankenautomaten op zich neemt. • de overeenkomst aangaat op basis van huur inclusief TSO (Technische Service Overeenkomst). • jaarlijks curatief, preventief en correctief onderhoud uitvoert op alle automaten. • zorgt dat de automaten gedurende de contractperiode te allen tijde voldoen aan de NEN3140.
15.	De inschrijver levert automaten met een espresso- zetmethode. Voor alle automaten geldt dat de koffie van goede kwaliteit is waarbij de smaak door medewerkers en studenten van Zuyd gewaardeerd wordt.
16.	De inschrijver houdt er in zijn bedrijfsvoering rekening mee dat er sprake kan zijn van piekbelasting gedurende pauzetijden.
17.	Zuyd streeft naar de meest optimale situatie per locatie. Dit kan inhouden dat er afhankelijk van het aantal mensen dat op de locatie/afdeling werkt, de automaat anders is qua functionaliteit maar niet qua look en feel.
18.	Zuyd verwacht van de inschrijver dat hij een proactieve houding wordt aangenomen en dat hij meedenkt over de best passende oplossing op het gebied voor vraagstukken binnen zijn vakgebied.
19.	De inschrijver is flexibel als het gaat om het opschalen en afschalen van het aantal medewerkers en studenten en daarmee het gebruik van de automaten.
20.	Bij substantiële wijziging in het aantal consumpties kan door Zuyd het aantal automaten worden aangepast. Maximaal 15% van het aantal automaten (startpunt

	begin van het contract) kan worden onttrokken gedurende de contractperiode tegen gelijkblijvende kosten.
21.	De automaten worden afgeschreven in 5 jaar. Vanaf het 6 ^e jaar is contractjaar is het afschalen kosteloos aangezien de automaten dan zijn afgeschreven.
22.	Indien er interne verhuizingen plaatsvinden, is inschrijver verantwoordelijk voor het verplaatsen van de automaten. De kosten die hiermee samenhangen zijn opgenomen in het prijzenblad.
23.	Het bijplaatsen van automaten is te allen tijde mogelijk tegen gelijkblijvende kosten van de consumpties.
24.	De inschrijver plaatst op de academie Verloskunde (Universiteitssingel) bij afloop van het contract met de leverancier (einde contract 28-4-2026) 2 refurbished automaten onder dezelfde voorwaarden. De einddatum van de overeenkomst blijft voor deze 2 warme drankenautomaten gelijk met de datum en duur van de initiële overeenkomst.
25.	Bij aanvang van de overeenkomst worden er nieuwe of refurbished automaten geplaatst.
26.	Indien refurbished automaten geplaatst worden dan is het een voorwaarde dat deze automaten dezelfde kwaliteit koffie geven, geen storingen hebben en dat alle automaten dezelfde type software hebben.
27.	Indien (refurbished) automaten gedurende de overeenkomst worden bijgeplaatst dan zijn dit dezelfde automaten als origineel aangeboden en met eenzelfde looptijd als de initiële automaten zodat alle automaten op hetzelfde moment uit het contract lopen.
28.	Indien er gedurende de contractperiode nieuwe automaten worden bijgeplaatst dan hebben deze automaten ook dezelfde looptijd als de initiële automaten zodat alle automaten op hetzelfde moment uit het contract lopen.
29.	De inschrijver plaatst tafelmodel automaten en zijn daar waar mogelijk voorzien van een onderzetkast. Welke automaten een onderzetkast hebben is weergegeven in bijlage 4.
30.	Indien er onderzetkasten worden gebruikt dan worden deze opgenomen in de kosten voor de automaat (huurprijs). De onderzetkast verkeert gedurende de gehele overeenkomst in goede staat. Indien er door eventuele storingen aan de apparatuur beschadigingen ontstaan aan de onderzetkast, wordt deze zonder meerkosten voor Zuyd, vervangen.
31.	Afmetingen van de warme drankenautomaten sluiten aan op de beschikbare ruimte. De beschikbare ruimte is weergegeven in bijlage 4.
32.	Alle ingrediënten, zoals onder andere maar niet gelimiteerd tot topping, creamer, suiker, thee zijn geïntegreerd in het systeem.
33.	Alle automaten hebben een regelbare dosering van ingrediënten (mild/normaal/sterk).
34.	De automaten beschikken over een bekerdetectiesysteem.
35.	De automaten hebben een mogelijkheid tot het wijzigen van het assortiment (saneren en toevoegen).
36.	De storingsomschrijving is weergegeven op het display.
37.	Het bedieningspaneel is in de Nederlandse en Engelse taal beschikbaar.
38.	De automaten zijn voor iedereen goed te bedienen ook door mensen met een visuele beperking.
39.	Het apparaat heeft een separaat tappunt voor koffie en heet water. De uitgiftepunten zijn zichtbaar gescheiden.
40.	De inhoud van de consumptie is minimaal 180 ml.
41.	De inschrijver biedt de duurzame roerstaafjes naast de automaten aan.

42.	Op alle automaten is een betaalmodule bij aanvang beschikbaar. De studenten betalen via PIN. Voor de medewerkers geeft de automaat de consumptie vrij via een pas met een contactloze chip. Er wordt gebruik gemaakt van Xafax.
43.	- De eisen ten aanzien van de betaalterminal en Xafax zijn als volgt: - Om een goede en optimale werking te garanderen dient de automaat volledig het 'MDB-level 3 specs' te ondersteunen. - De betaalterminal moet in 'single tab' mode werken. Dit betekent dat de terminal "Selecteer Product" aangeeft zodat direct een product gekozen kan worden i.p.v. "Druk op Start" of "Druk op Δ om te starten". De automaat dient een optionele instelling te hebben waarmee de betaalterminal in 'Always Idle mode' werkt. - Huidige aanwezige Payter P66 terminal die ingebouwd dient te worden is qua maatvoering volgens, in overeenstemming met de EVA (European Vending & Coffee Service Association) standaard. - Diepte binnenzijde waar de Payter P66 ingebouwd dient te worden moet minimaal 8 cm te zijn. - De automaat dient voldoende spanning te genereren om de huidige Payter kaartlezer van de juiste voeding te voorzien. - Alle kosten die gemaakt worden voor inbouw en operationeel maken van de terminal voor rekening inschrijver.
44.	Er is momenteel vanaf maart 2022 een contract voor 5 jaar met Xafax afgesloten. Zuyd draagt de kosten voor de aanschaf van de lezers, maandelijkse fee, bankcontracten en onderhoud. De huidige paslezers zijn derhalve eigendom van Zuyd. Deze paslezers dienen te worden omgebouwd naar de nieuwe machines voor rekening van de inschrijver. Eventuele uitbreiding in paslezers zal voor rekening van Zuyd zijn gedurende de looptijd van het contract met Xafax. Dit na overleg met de contractmanager van Zuyd.
45.	Het contract met inschrijver loopt langer dan het contract met Xafax. De inschrijver conformeert zich aan de afspraken die door Zuyd met een (eventueel) opvolgende partij van Xafax worden gemaakt.
46.	De inschrijver zorgt voor het (preventief en correctief) onderhoud op het betaalsysteem. Indien het onderhoud door een derde wordt uitgevoerd dan is de inschrijver de contactpersoon en eindverantwoordelijk.
47.	Zuyd wenst geen uitbundige reclame van de inschrijver op de automaten. De inschrijver mag zijn eigen logo op de automaten gebruiken met gepaste bescheidenheid. De inschrijver mag het display gebruiken, indien mogelijk, om aan storytelling te doen of andere berichten te delen.
48.	De watervoorziening voldoet aan de volgende eisen: - Verstrekking van koud en warm water. Bruiswater mag optioneel aangeboden worden. - Het systeem is aangesloten op waterleiding. - Voldoet aan alle vigerende wet- en regelgeving (o.a. HACCP). - Bevat een zuiveringssysteem om de veiligheid van het water te waarborgen inclusief antibacteriële bescherming. - Vrijstaand model. - De watervoorziening wordt ieder half jaar (technisch) onderhouden waarbij het systeem minimaal wordt gereinigd en gedesinfecteerd. - Het apparaat is voorzien van een terugslagklep. - Reserveonderdelen voor de machine zijn beschikbaar voor, in ieder geval, de duur van de overeenkomst. - Het is mogelijk om herbruikbare flessen (in ieder geval van 0,5 liter) te vullen onder de automaat.

4. Eisen assortiment

Assortiment	
49.	Alle automaten bevatten een assortiment gemaakt met zo duurzaam mogelijke ingrediënten passend bij de doelstellingen van Zuyd. Ook eventuele losse ingrediënten die naast de automaat liggen zijn zo duurzaam mogelijk.
50.	De inschrijver borgt dat het gehele assortiment te allen tijde voldoende beschikbaar is in alle automaten.
51.	Het assortiment dat minimaal beschikbaar is in de warme drankenautomaten: • Espresso • Koffie (bonen) • Cappuccino • Warme chocolademelk • Latte macchiato • Thee • Heet water Het assortiment is over alle warme drankenautomaten gelijk.
52.	De grammages en instellingen van de apparatuur worden niet, zonder uitdrukkelijke toestemming van Zuyd, gewijzigd of aangepast. Schommelingen in grammages worden zo veel mogelijk te voorkomen zonder continue controle van Zuyd. De inschrijver laat minimaal 1 keer per jaar de grammages controleren door een onafhankelijke partij en rapporteert dit aan Zuyd.

5. Eisen verzorging en onderhoud

Verzorging en onderhoud	
53.	De inschrijver is verantwoordelijk voor de (dagelijkse) verzorging van de warme drankenautomaten, hetgeen plaats vindt op werkdagen. De frequentie van verzorging en onderhoud is de verantwoordelijkheid van de inschrijver maar de inschrijver zorgt ervoor dat ze te allen tijde voldoende gevuld zijn. Het onderhoud aan de automaten vindt plaats op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur.
54.	De inschrijver is verantwoordelijk voor de (dagelijkse) verzorging van de watervoorzieningen. Dit houdt minimaal in dat de inschrijver ervoor zorgt dat watervoorziening te allen tijde onder andere lege lekbakken heeft, vrij is van kalkaanslag en de buitenkant van de watervoorziening schoon is. De frequentie van verzorging en onderhoud is de verantwoordelijkheid van de inschrijver. Het onderhoud aan de automaten vindt plaats op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur.
55.	Operating wordt voor alle locaties van Zuyd verzorgd door de inschrijver. De dagelijkse verzorging, het bijvullen van de automaten is een nadrukkelijk aandachtspunt voor de inschrijver. De consumpties uit de automaten zijn iedere dag beschikbaar. Er wordt door Zuyd niet geaccepteerd dat automaten leeg staan door het niet bijvullen van de ingrediënten door de operator of door het niet (op tijd) aanwezig zijn van de operator.
56.	Naast het dagelijks onderhoud verzorgt de inschrijver 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 de watervoorziening, het controleren van de boiler/ watervoorziening. • Vervanging van het waterfilter indien noodzakelijk.

	• Het controleren en vervangen van afdichtingen.
57.	De inschrijver voert correctief onderhoud uit op de warme drankenautomaten en waterautomaten. Correctief onderhoud houdt in dat alle technische storingen die niet door de operator van de inschrijver kunnen worden opgelost door de technische afdeling van de inschrijver worden opgelost.

6. Eisen storingen

Storingen	
58.	De procedure voor het melden van storingen verloopt via het FMIS van Zuyd: Planon. Hiervoor wordt een koppeling gemaakt door de inschrijver met zijn eigen systeem zodat meldingen automatisch worden door gemeld. Eventuele kosten die hiermee samenhangen zijn voor rekening van de inschrijver. Storingen kunnen in tweede instantie ook gemeld worden bij de servicedesk van Zuyd.
59.	Het storingsnummer (nummer meldpunt) en de locatie is op de warme drankenautomaten zichtbaar zodat de gebruiker de storing kan melden. Op de warme drankenautomaten is een QR code aanwezig (door Zuyd gemaakt) waarmee de melding naar het FMIS Planon wordt doorgezet.
60.	De inschrijver is verplicht om de storing in behandeling te nemen en af te melden.
61.	De opvolging van storingen vindt gedurende 51 weken per jaar plaats. De locaties zijn tijdens reguliere onderwijs- en tentamenperioden volledig geopend. Tijdens vakanties geldt een aangepaste openstelling en tussen Kerst en Oud & Nieuw zijn alle locaties gesloten. De exacte openings- en sluitingstijden tijdens vakantieperiodes worden per jaar, per locatie bepaald. In overleg met de inschrijver wordt de dienstverlening per periode afgestemd. De inschrijver houdt hier rekening mee en kan gedurende openingstijden storingen verhelpen.
62.	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 inschrijver heeft binnen 4 werkuren na melding door Zuyd, de diagnose gesteld en deze binnen 8 werkuren opgelost. De inschrijver 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. De inschrijver meldt binnen 8 werkuren aan Zuyd of deze binnen de 16 werkuren al dan niet gerepareerd kan worden.
63.	De inschrijver hanteert dezelfde response- en reparatietijden voor storingen in de watervoorzieningen. Eventuele vervanging van de watervoorzieningen zijn opgenomen in de huurkosten van de watervoorzieningen.
64.	Alle kosten voor het uitvoeren van het technisch onderhoud (preventief, correctief en curatief) zijn in een serviceovereenkomst opgenomen. Er kunnen geen aanvullende kosten aan Zuyd worden doorbelast. Onderdelen voor de bij Zuyd geplaatste apparatuur zijn in ieder geval gedurende de overeenkomst beschikbaar of er is een vergelijkbaar alternatief beschikbaar.

7. Eisen personeel

Personeel	
65.	De inschrijver 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.
66.	Zuyd stelt hoge eisen aan professionaliteit, flexibiliteit, en representativiteit van de medewerkers van de inschrijver. Kwalitatief goede en gastvrije service en oplossingsgerichtheid zijn belangrijk. De medewerkers zijn getraind en opgeleid voor de werkzaamheden die zij verrichten. De inschrijver is dan ook verantwoordelijk voor de noodzakelijke training inclusief de kosten daarvan. Alle medewerkers beheersen de Nederlandse taal in woord (vloeiend) en geschrift.
67.	De inschrijver heeft een vast aanspreekpunt en een vertrouwd gezicht op de locaties van Zuyd en gebruikt hiervoor een vaste pool van medewerkers van de inschrijver zodat er consistentie in de operating en het onderhoud is.
68.	Alle medewerkers van de inschrijver gaan gekleed in herkenbare bedrijfskleding.
69.	De inschrijver ziet erop toe dat de medewerkers voldoende aandacht besteden aan persoonlijke hygiëne.
70.	Ontslag en aanname zijn de verantwoordelijkheid van de inschrijver. Zuyd behoudt zich het recht voor medewerkers van de inschrijver de toegang tot haar gebouwen en terreinen te ontzeggen als blijkt dat: • Medewerkers ongeschikt of onbekwaam zijn; • Medewerkers zich niet houden aan de door Zuyd gestelde voorschriften en geldende huis- en gedragsregels.
71.	De medewerkers, inclusief de reservepool, van de inschrijver overleggen bij aanvang van de overeenkomst of bij aanvang van de werkzaamheden op de locatie, een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). De VOG mag niet ouder zijn dan 3 maanden en is voor rekening van de inschrijver.
72.	De inschrijver is verantwoordelijk voor de correctheid van de noodzakelijke van toepassing zijnde werkvergunningen van haar werknemers. Als de inschrijver de (juiste) werkvergunningen niet op orde heeft en hieruit een boete volgt voor Zuyd, dan zal deze boete bij de inschrijver worden verhaald.
73.	De inschrijver is verantwoordelijk voor het (digitaal) beschikbaar hebben van kopieën van geldige legitimatiebewijzen/ werkvergunningen (rekening houdend met de AVG).

8. Eisen hygiëne, schoonmaak, huisvesting en kwaliteit

Hygiëne, schoonmaak, huisvesting en kwaliteit	
74.	De inschrijver is verantwoordelijk voor goede hygiëne, bacteriologische en hygiënecontrole voor de werkzaamheden die worden verricht. Deze aspecten worden door de inschrijver vastgesteld in procedures en zijn gebaseerd op HACCP- en de geldende wet- en regelgeving. De uitkomsten van eventuele onderzoeken, audits, etc. worden aan Zuyd verstuurd en besproken in het overleg. Indien hier reden toe is dan zal de inschrijver de rapportage voorzien van een verbeterplan inclusief actiepunten
75.	De inschrijver is verantwoordelijk voor alle schoonmaak-werkzaamheden aan, in en rondom de automaten: • Alle opslagruimten, overige ruimten, materialen en transportmiddelen onder beheer van de inschrijver. • Alle automatenvoorzieningen onder het beheer, zowel buiten-, boven als binnenzijde. • De vloer en werkbladen rondom de warme drankenautomaten die als gevolg van dagelijks onderhoud maar ook bij preventief en correctief onderhoud vervuild zijn, worden door de inschrijver schoon gemaakt.

	Het schoonmaken van de ruimte waar de apparatuur is geplaatst behoort tot de verantwoordelijkheid van de schoonmaakorganisatie van Zuyd.
76.	De inschrijver draagt zorg voor het afvoeren van het vuil en verpakkingen uit de automaten conform het duurzaamheidsbeleid van Zuyd en het afvalbeleid per locatie. Op alle locaties staan afvalcontainers. De exacte locatie van de container wordt na gunning aan de inschrijver aangegeven
77.	De inschrijver neemt initiatief om op een zo duurzaam mogelijke wijze om te gaan met het koffieresidu.
78.	Verpakkingen en koffieresidu mogen niet in de vuilnisbakken in de ruimte waar de automaten zijn geplaatst worden gegooid.
79.	De inschrijver houdt zich inzake logistiek en toegang tot de locatie aan de huisregels en veiligheidsregels van Zuyd.
80.	De medewerker van de inschrijver zorgt zelf voor de bevoorrading. Onder bevoorrading wordt verstaan: het in ontvangst nemen en opruimen van de voorraad in de daarvoor bestemde ruimten. Op iedere locatie is er een ruimte beschikbaar waar de inschrijver haar voorraad en werkmaterialen kan houden. Voor het verlenen van de toegang wordt direct na de definitieve gunning een overzicht van de medewerkers van de inschrijver aangeleverd. De inschrijver is verplicht de door Zuyd beschikbaar gestelde opslagfaciliteiten voor de diverse ingrediënten te gebruiken. Als uitgangspunt geldt dat de inschrijver een evenwicht vindt tussen de beschikbare opslagcapaciteit, de gestelde eisen aan de ingrediënten qua houdbaarheid en de door (de leverancier van) de inschrijver te maken transportkilometers.
81.	Zuyd draagt zorg voor de aanwezigheid (of het aanbrengen van) aansluitpunten voor elektra en/of water op de opstelplaatsen van de warme drankenautomaten volgens de normen van de betreffende nutsbedrijven. Het betreft hier reguliere elektra voltages. De leidingen zijn voorzien van een terugslagklep. De inschrijver levert duidelijke specificaties aan bij Zuyd direct na gunning.
82.	Er wordt van de inschrijver een professionele houding en aanpak verwacht inzake kwaliteitsbeheersing en -bewaking. De kwaliteitszorg van de inschrijver is vastgelegd in (beschreven) procedures
83.	De kwaliteit van de automaat en de consumptie wordt minimaal 1 x per jaar intern door de inschrijver gecontroleerd. De uitkomsten van de controles worden schriftelijk gerapporteerd aan Zuyd. Eventuele tekortkomingen worden vastgelegd in een actieplan, waarbij concreet wordt aangegeven hoe en binnen welk tijdsbestek de tekortkoming wordt opgelost.
84.	Zuyd 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.

9. Eisen communicatie en overleg

Communicatie en overleg	
85.	Zuyd wenst een optimale communicatie met de inschrijver te realiseren op basis van partnerschap. Van de inschrijver wordt een professionele maar nog belangrijker, een proactieve houding verwacht.
86.	De operator van de inschrijver meldt zich bij aankomst op locatie en meldt zich ook weer af bij vertrek. Bij vertrek van de locatie geeft de operator schriftelijk aan wat de bijzonderheden voor deze locatie zijn. Gedurende het bezoek houdt de medewerker zich aan de gedragsregels van Zuyd.
87.	Zuyd wenst een partnerschap aan te gaan op basis van samenwerking. Zuyd 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. De inschrijver onderschrijft deze punten en handelt hiernaar.
88.	Overleg met betrekking tot de operationele gang van zaken vindt regelmatig/dagelijks plaats met de servicedesk van Zuyd. Onderwerpen die hier aan de orde komen zijn: • Klachten met betrekking tot de dienstverlening. • Eventuele knelpunten inzake de operationele werkzaamheden.
89.	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.
90.	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.
91.	De inschrijver draagt zorg voor de schriftelijke verslaglegging. Uiterlijk een week na afloop van het overleg wordt het verslag verspreid onder de aanwezige personen.
92.	Binnen 3 weken na afloop van het kwartaal levert de inschrijver de managementinformatie aan over het voorgaande kwartaal. Hierin wordt minimaal de volgende informatie verstrekt: • Automaatnummer • Tellerstanden per automaat • Aantal consumpties per consumptie, per automaat (per maand en cumulatief) per locatie • Verbruik ingrediënten • Aantal en soort storingen • Beschikbaarheidspercentage per automaat. • Uitgevoerd onderhoud per automaat. Beschikbaarheidspercentage per automaat en totaal aantal automaten
93.	Zuyd 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. De inschrijver beschikt over een klachtenprocedure, al dan niet als onderdeel van een integraal kwaliteitsmanagementsysteem. Na opvolging van de klacht koppelt de inschrijver de afgehandelde klacht, met de bijbehorende oplossing terug aan (de servicedesk) van Zuyd.
94.	De inschrijver heeft en neemt een proactieve rol in het meedenken om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. De inschrijver komt jaarlijks met voorstellen om de dienstverlening te verbeteren.

10. Eisen financieel

Financieel	
95.	De overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van 5 jaar met de optie tot verlenging van 3 maal 1 jaar met als ingangsdatum 1 augustus 2023.
96.	De kosten worden verrekend op basis van een integrale consumptieprijs (ICP). Deze ICP is een all-in prijs en bestaat minimaal uit, maar niet gelimiteerd tot: - Vaste kosten zoals huur, technisch service onderhoud, betaalmodule, operating, ingrediënten, disposables (o.a. bekers), roerstaafjes etc.
97.	De automaten worden afgeschreven in de initiële contractperiode. Vanaf het 6 ^e contractjaar worden de huurkosten in mindering gebracht op de ICP. Deze korting wordt weergegeven in het prijzenblad.
98.	De plafondbedragen inclusief BTW voor de ICP ten behoeve van de verstrekking aan medewerkers is als volgt: • Koffie: maximaal € 0,40 per consumptie • Café au lait: maximaal € 0,50 per consumptie • Specialiteiten zoals o.a. cappuccino, wiener melange, espresso, latte macchiato, etc.: maximaal € 0,60 per consumptie • Thee: maximaal € 0,30 per consumptie • Chocolademelk: maximaal € 0,50 consumptie • Heet water: gratis verstrekking
99.	De kosten van de watervoorzieningen worden maandelijks met elkaar verrekend op basis van een vaste factuur. Hierop zijn de all-in huurkosten per apparaat vermeld.
100.	De huurkosten van de watervoorzieningen staan vast gedurende de gehele contractperiode en worden niet geïndexeerd.
101.	Energiekosten en waterverbruik zijn voor rekening van Zuyd uitgaande van een reguliere bedrijfsvoering zoals beschreven in dit programma van eisen.
102.	De prijzen voor de warme dranken staan voor het eerste jaar vast conform de opgegeven prijzen in het prijzenblad. Hiertoe doet de inschrijver ten minste 3 maanden voor het nieuwe contractjaar een voorstel aan de contractmanager van Zuyd. Hierbij gelden twee randvoorwaarden: • de prijzen mogen maximaal worden geïndexeerd met de CBS indexcijfer CPI 2015=100 (000000 alle bestedingen) met de jaarmutatie van februari – februari. • De prijzen mogen tot maximaal de vastgestelde plafondtarieven worden geïndexeerd. Indien het plafond is bereikt is geen indexatie meer toegestaan.
103.	Indien zich tijdens deze overeenkomst bijzondere marktomstandigheden voordoen die zich uiten in een andere prijsverhoging en/of prijsverlaging ten opzichte van de in het prijzenblad afgegeven ICP, zal de inschrijver deze aan Zuyd melden inclusief alle consequenties en transparante onderbouwing. Gezamenlijk wordt overeengekomen hoe met deze bijzondere marktomstandigheden wordt omgegaan. Aanpassingen kunnen enkel dan gedaan worden na akkoord van Zuyd.
104.	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 betaalde consumpties (studenten en bezoekers) is gelijk aan de integrale consumptie prijs (ICP).
105.	De omzet die wordt gegenereerd door de prijs die de studenten en bezoekers betalen voor de consumpties komt ten goede aan de inschrijver.

11. Eisen contractmanagement

Contractmanagement	
106.	Zuyd wenst de prestaties van de inschrijver nauwlettend te kunnen volgen. Dit betekent dat er met inschrijver 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. De KPI's worden gevisualiseerd in een prestatie-monitor.
107.	Indien de inschrijver 2 kwartalen achter elkaar niet kan voldoen aan de KPI's behoudt Zuyd zich het recht voor de overeenkomst te ontbinden.
108.	Zuyd wenst de prestaties van de inschrijver te monitoren ten aanzien van: • afhandeling storingen • afhandeling klachten • beschikbaarheid van de apparaten (storingen en responsetijd) • eventueel andere KPI's. Zuyd verwacht van de inschrijver hiervoor een voorstel in het plan van aanpak, dat na gunning definitief zal worden afgestemd. De prestatie-monitor zal aangevuld worden met de KPI's uit de offerte van inschrijver.
109.	Zuyd en de inschrijver komen de prestatie-monitor na gunning, maar voor de start van de overeenkomst, met elkaar definitief overeen.
110.	Het beschikbaarheidspercentage (uptime) wordt als volgt berekend per locatie: $100\% * (\text{norm bedrijfstijd} - \text{downtime}) / \text{norm bedrijfstijd}$. • De norm bedrijfstijd is voor alle locaties is 10 uur (8:00 – 18:00 uur) • Downtime is de tijd tussen het moment waarop de storing aan de inschrijver is gemeld en het tijdstip waarop de storing is verholpen en afgemeld. • Uptime wordt berekend over een periode van 3 maanden en per afzonderlijk automaat.
111.	Het beschikbaarheidspercentage is minimaal 98%. Het beschikbaarheidspercentage per machine moet blijken uit de managementinformatie, die per kwartaal wordt aangeleverd en bestaat uit zowel eerstelijns- als tweedelijnsstoringen.
112.	Voor elk apparaat dat onvoldoende beschikbaar is geweest wordt een boete in rekening gebracht voor elk procent (%) dat het apparaat minder dan 98% beschikbaar is geweest van € 100,00. Hierbij worden delen (0,1%) van procenten op gehelen naar boven afgerond. Dus een beschikbaarheidspercentage van 97,9% resulteert in een boete van 1% zijnde € 100,00.

12. Eisen implementatie en transitie

Implementatie en transitie	
113.	Twee weken na definitieve gunning levert de inschrijver het implementatieplan aan. Dit plan beschrijft het totaal aan activiteiten dat uitgevoerd zal worden. Dit plan is SMART en bevat minimaal de volgende onderwerpen: • Doel, resultaten, scope, partners van de inschrijver; • Fasering implementatiefase; • Aanpak, mijlpalenplanning, deliverables en activiteitenplan; • Kennismaking en vaststellen communicatiematrix; • Meten, sturen en borgen van de ambities (KPI dashboard); • Hoe wordt omgegaan met de toeleveringen van materialen en middelen, opdat deze worden geleverd alvorens de werkzaamheden starten; • Facturatie; • Risicoanalyse inclusief beheersmaatregelen; • Nazorgplan; • Evaluatie wijze (tijdens en na implementatie).

	De implementatieplanning is gedetailleerd en wordt ter goedkeuring aan Zuyd voorgelegd. Indien noodzakelijk wordt de implementatieplanning opgesplitst per locatie.
114.	Alle kosten voor implementatie en opstart zijn verdisconteerd in de inschrijfprijs. Er kunnen geen separate kosten voor deze werkzaamheden in rekening worden gebracht.
115.	Het uitgangspunt voor de implementatie is dat de studenten en medewerkers van Zuyd geen hinder ondervinden van de omwisseling van de warme drankenautomaten. Er is te allen tijde een werkende warme drankenautomaat beschikbaar waar consumpties uit gehaald kunnen worden. Alle activiteiten met betrekking tot de implementatie worden uitgevoerd van maandag t/m vrijdag tussen 08:00 en 17:00 uur.
116.	De inschrijver zal in samenwerking met de huidige leverancier gezamenlijk optrekken om een soepele wisseling van de warme drankenautomaten op de locaties te bewerkstelligen. Uitgangspunt hierbij voor alle partijen is zo weinig mogelijk hinder en overlast voor zowel de uitgifte van consumpties als voor de studenten en medewerkers van Zuyd.
117.	De inschrijver zorgt voor één overkoepelend contactpersoon gedurende de gehele implementatiefase.