



Programma van eisen

Hogeschool Inholland

Warme drankenvoorzieningen

INHOUDSOPGAVE

1. INLEIDING	3	7.4 Kwaliteitszorg	13
1.1 STICKY CAMPUS.....	3	8. COMMUNICATIE EN OVERLEG	13
1.2 SCOPE VAN DE OPDRACHT:	3	8.1 Samenwerking.....	13
1.3 OUT OF SCOPE	3	8.2 Overlegstructuur.....	13
2. HUIDIGE SITUATIE EN DOELSTELLINGEN	5	8.3 Managementinformatie	14
2.1 Huidige situatie	5	8.4 Klachtenprocedure	14
2.2 Ontwikkelplannen.....	5	9. FINANCIËEL.....	15
3. MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD INKOPEN	6	9.1 Facturering en verrekening	15
3.1 Sustainable Development Goals:	6	9.2 Regeling inzake apparatuur en gebruik ruimten	15
3.2 Ingrediënten:	6	9.3 Indexaties.....	15
3.3 SROI.....	7	10. CONTRACTMANAGEMENT.....	15
4. BESCHRIJVING PRODUCTEN EN DIENSTEN	9	10.1 Contractbeheer	15
4.1 Algemeen	9	10.2 Monitoring KPI's.....	15
4.2 Apparatuur.....	9	10.3 Beschikbaarheidspercentage	15
4.3 Branding.....	10	11. IMPLEMENTATIE.....	16
4.4 Assortiment	10	BIJLAGE 1 OVERZICHT AUTOMATEN EN VERBRUIK	17
4.5 Grammates.....	10	BIJLAGE 2 ELEKTRONISCH FACTUREREN.....	17
5. VERZORGING, ONDERHOUD EN STORINGEN.....	11		
5.1 Dagelijkse service en verzorging	11		
5.2 Verzorging en onderhoud	11		
5.3 Storingen	11		
6. PERSONEEL	12		
6.1 Algemeen	12		
6.2 Werkvergunningen	12		
7. HYGIENE, SCHOONMAAK, HUISVESTING EN KWALITEIT.....	12		
7.1 Schoonmaak	12		
7.2 Afval	12		
7.3 Huisvesting	13		

1. INLEIDING

Dit programma van eisen is een informatiedocument waarin de eisen, wensen, doelstellingen, uitgangspunten en randvoorwaarden voor de warme drankenautomaten voor Hogeschool Inholland. Aanvullende informatie is opgenomen in de bijlagen.

1.1 Sticky Campus

Visie InHolland

We zien dat onze wereld, ons werk en ons leven continu verandert. Wij leiden professionals op die daar hun weg in vinden en die hun bijdrage leveren aan de wereld van morgen. Zelfregie en samenwerken met verschillende disciplines vinden wij belangrijk. Bij Hogeschool Inholland kan iedereen zichzelf zijn, zich gekend weten en gewaardeerd worden voor wie hij is. Wij zijn inclusief, hebben oog voor verschillen en wij stimuleren studenten eigen keuzes te maken om zich zo optimaal te ontwikkelen. Maatschappelijke vraagstukken vormen het startpunt van ons onderwijs en onderzoek. Samen met onze partners dagen wij studenten uit op zoek te gaan naar de bijdrage die zij willen leveren. We kennen elkaar en durven van elkaar te leren.

Visie InHolland op Sticky Campus

Inholland wenst studenten langer op school te houden door middel van het creëren van een 'Sticky Campus'. Een fijne studieomgeving met de juiste faciliteiten. Inholland gaat per januari 2024 alle consumpties vanuit de warme dranken automaten verstrekken als vrije verstrekking. Dit draagt bij aan deze doelstellingen van Inholland op het gebied van duurzaamheid, een hogere tevredenheid van de studenten en een verwachte bijdrage aan deze 'Sticky Campus'.

1.2 Scope van de opdracht:

Binnen de scope van de opdracht:

De diensten die onder deze aanbesteding vallen zijn:

- Levering en gebruiksklaar installeren van de 70 warme drankenautomaten voor 9 locaties;
- Het technisch (preventief, correctie en curatief) onderhouden en verzorgen van de warme drankenautomaten;
- Het dagelijks verzorgen en bijvullen (operating) van de warme dranken automaten;

- Het leveren van alle benodigde ingrediënten;
- Het leveren van de ondersteunende producten;
- Het inzamelen van koffieresidu en duurzaam verwerken.
- Het optioneel verzorgen van de luxe koffieautomaten in de koffiehubs.

De locaties binnen de scope van deze aanbesteding zijn:

- | | |
|-------------------|--|
| • Dordrecht: | Achterom 103 3311 KB Dordrecht |
| • Rotterdam | Posthumalaan 90 3072 AG Rotterdam |
| • Delft | Rotterdamseweg 141 2628 AL Delft |
| • Den Haag | Theresiastraat 8 2593 AN Den Haag |
| • Amsterdam O.Z.W | Boelenlaan 1109 1081 HV Amsterdam |
| • Amsterdam Acta | Gustav Mahlerlaan 3004 1081 LA Amsterdam |
| • Diemen | Wildenborch 6 1112 XB Diemen |
| • Haarlem | Bijdorplan 15 2015 CE Haarlem |
| • Alkmaar | Bergerweg 200 1817 MN Alkmaar |

1.1.1 Aanpassingen in scope

In september 2024 gaan de locaties Amsterdam O.Z.W. en Diemen over naar een nieuwbouwlocatie Amsterdam Sluisbuurt. De automaten die zijn geplaatst op deze locaties in Amsterdam O.Z.W en Diemen worden meeverhuisd naar de nieuwbouwlocatie.

In de huidige situatie zijn er 70 automaten verdeeld over 9 locaties. Door het samenvoegen van de locaties Diemen en Amsterdam O.Z.W. naar Amsterdam Sluisbuurt, wijzigt de scope naar 73 automaten verdeeld over 8 locaties.

1.3 Out of scope

De warme drankenautomaten die door de cateraar worden geëxploiteerd vallen buiten de scope van deze aanbesteding. Dit geldt voor zowel de levering van de warme drankenautomaten als de ingrediënten voor deze automaten. De vendingautomaten (snoep, fris- en versnaperingen) vallen ook buiten deze aanbesteding.

Doelstellingen, huidige situatie en maatschappelijk verantwoord inkopen

2. HUIDIGE SITUATIE EN DOELSTELLINGEN

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

2.1 Huidige situatie

De huidige overeenkomst voor de service warme dranken automaten kent een looptijd tot 28-2-2024. Er staan momenteel 70 warme dranken automaten op de verschillende locaties van Hogeschool Inholland. Een derde van de automaten is volledig plantaardig. Een overzicht van de automaten is per locatie weergegeven in bijlage 1 inclusief de beschikbare tellerstanden. Aan deze cijfers kunnen geen rechten worden ontleend.

De huidige automaten zijn gebaseerd op espresso zetmethodiek op basis van bonen en kennen verschillende soorten consumpties. Deze consumpties zijn voor medewerkers gratis (door middel van een pas waarmee de consumptie wordt vrijgegeven) en voor studenten tegen betaling.

Voor de gewenste situatie wordt uitgegaan van ruim 2.200 medewerkers en circa 26.000 studenten verspreid over de 8 verschillende steden. Zie ook <https://www.inholland.nl/over-inholland/onze-vestigingen/>

De prognose van het aantal studenten (voltijd en deeltijd) per locatie is als volgt:

Locatie	Prognose oktober 2023	Prognose oktober 2024
Alkmaar	3630	3700
Amsterdam	3875	3772
Delft	1351	1335
Den Haag	2576	2444
Diemen	3251	3192
Dordrecht	506	524
Haarlem	5054	4900
Rotterdam	5819	5691

Aan deze informatie zijn geen rechten te ontleen.

2.2 Doelstellingen

Het doel van deze aanbesteding betreft het verkrijgen van één (1) overeenkomst per 1 maart 2024 ten behoeve van de warme dranken automaten voor de studenten, medewerkers en bezoekers van Hogeschool Inholland.

Hogeschool Inholland heeft de volgende subdoelstellingen geformuleerd:

- Hogeschool Inholland wenst een overeenkomst aan te gaan op basis van een betrouwbaar partnerschap met een leverancier die als ondernemer optreedt om de warme drankenautomaten op een duurzame, creatieve en proactieve wijze te exploiteren;
- De leverancier beweegt mee met en speelt in op de vraag van de student en medewerkers en de trends en ontwikkelingen in de markt;
- Hogeschool Inholland wenst een partnerschap aan te gaan waarbij de opdrachtnemer kan voldoen aan alle eisen zoals aangegeven in het programma van eisen;
- Hogeschool wenst een flexibele partner waarbij het mogelijk is om de service, het aantal en type automaten, en het aantal locaties uit te breiden of in te krimpen;
- De leverancier voldoet aan de vingerende wet-en regelgeving.

2.3 Ontwikkelplannen

Er zijn verschillende ontwikkelplannen die relevant kunnen zijn voor de dienstverlening en impact kunnen hebben op het contract. Aan onderstaande informatie zijn geen rechten te ontleen.

Te noemen:

Huisvestingsplannen:

Alkmaar:

In 2025 wordt gestart met het afstoten van een deel van de gebouwen en terrein en zal een nieuw stuk worden aan-/opgebouwd worden bij het huidige hoofdgebouw.

Haarlem:

Interne aanpassingen t.b.v. bijdrage aan campusvorming medio 2024-2026.

Amsterdam:

Zomer 2024 verhuizen locaties Diemen en Amsterdam Boelelaan naar de nieuwbouw op de Sluisbuurt. Acta blijft gehuisvest aan G.Mahlerlaan.

Den Haag:
Interne aanpassingen t.b.v. bijdrage aan campusvorming medio 2024-2026.

Delft:
Interne aanpassingen t.b.v. bijdrage aan campusvorming medio 2024-2026.

Rotterdam:
Interne aanpassingen t.b.v. bijdrage aan campusvorming medio 2024-2026

Dordrecht:
Herhuisvesting verwacht binnen de contractperiode.

Aanbesteding horecavoorzieningen
Eind 2023 - begin 2024 zal de aanbesteding voor de horecavoorzieningen plaatsvinden, waarbij er meer focus wordt gelegd op het verzorgen van premium kwaliteit koffie in de nog te realiseren koffiecorners.

3. MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD INKOPEN

Hogeschool Inholland wenst aandacht te besteden aan haar maatschappelijke verantwoordelijkheid. Duurzaamheid, goede omstandigheden in de gehele keten (fair trade) en herleidbaarheid van ingrediënten waaronder koffie, cacao en thee zijn belangrijk. Van de opdrachtnemer wordt hierin een proactieve houding verwacht.

3.1 Sustainable Development Goals

Hogeschool Inholland draagt bij aan een inclusieve en duurzame samenleving. Aan de hand van de 17 United Nations Sustainable Development Goals (SDG's) wordt invulling gegeven aan de aan te besteden voorzieningen. Hogeschool Inholland heeft de volgende SDG's als focus:

- SDG 3 Goede gezondheid en welzijn
- SDG 11 Duurzame steden en gemeenschappen
- SDG 12 Verantwoorde consumptie en productie
- SDG 16 Vrede, veiligheid en sterke publieke diensten
- SDG 17 Partnerschap om doelstellingen te bereiken

3.2 Ingrediënten

Alle koffie, cacao 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 verschepping, 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. Het resultaat van de onafhankelijke audits wordt gedeeld met Inholland.

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 Inholland de meest duurzame oplossing bieden passend bij de wensen en eisen. Inholland wenst mee te groeien met de trends en ontwikkelingen op het gebied van duurzame oplossingen en ingrediënten gedurende de looptijd van het

3.3 SROI

Hogeschool Inholland is een toegankelijke hogeschool voor iedereen waar kansengelijkheid voor alle studenten en medewerkers het uitgangspunt is, inclusief het bieden van het bieden van een veilige leer- en werkplek.

Het doel van Social Return is het bevorderen van arbeidsparticipatie. Dit kan onder andere in de vorm van arbeidsplaatsen, leer-werkplekken en stageplekken voor doelgroepen of door op een andere wijze een (aanvullende) maatschappelijke bijdrage te leveren. Hogeschool Inholland heeft vanuit de interne organisatie focus op de 'Banenafpraak' vanuit de Rijksoverheid.

Zie voor meer informatie:

[Kennisdokument Wet banenafpraak en quotum arbeidsbeperkten \(2022\) | Publicatie | Rijksoverheid.nl](#)

Dienstverlening en algemene informatie

4. BESCHRIJVING PRODUCTEN EN DIENSTEN

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

4.1 Algemeen

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

- zorgdraagt 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 de aanvullende producten.
- de dagelijkse verzorging van de warme drankenautomaten op zich neemt.
- de overeenkomst aangaat op basis van huur inclusief Technisch Service Onderhoud (TSO).
- jaarlijks curatief, preventief en correctief onderhoud uitvoert op alle automaten.

4.2 Apparatuur

Automaten die worden geleverd zijn geschikt voor bonen. Voor alle automaten geldt dat de koffie van goede kwaliteit is waarbij de smaak door studenten, medewerkers en bezoekers met minimaal een 7.5 gewaardeerd wordt. De opdrachtnemer houdt er in de bedrijfsvoering rekening mee dat er sprake kan zijn van een piekbelasting gedurende pauzetijden.

Bij op- of afschaling van het aantal locaties en medewerkers en daarmee het gebruik van de automaten wordt flexibiliteit van de opdrachtnemer verwacht. Bij substantiële wijziging in het aantal consumpties kan het aantal automaten worden aangepast. Maximaal 15% van het aantal automaten kan worden onttrokken gedurende de initiële contractduur zonder meerkosten voor Inholland. De automaten worden afgeschreven in vijf jaar. Vanaf het zesde contractjaar is het afschalen kosteloos aangezien de automaten dan zijn afgeschreven.

Het bijplaatsen van automaten is te allen tijde mogelijk tegen gelijkblijvende kosten of kosten die in overleg zijn overeengekomen. Bij aanvang van de overeenkomst worden er nieuwe warme drankenautomaten geplaatst.

Vanaf het 3e contractjaar mogen 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

De onderstaande uitgangspunten zijn van toepassing voor de warme

Uitgangspunten toapparatuur

drankenautomaten:

- 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 zetmethode. Cacao en topping zijn geïntegreerd in het systeem
- Automaten hebben de mogelijkheid om plantaardige melk te voeren
- 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 en Engelse taal
- Consumpties voor gratis verstrekking
- Separaat tappunt voor koffie en water (warm en koud). Uitgiftepunten zijn zichtbaar gescheiden
- De inhoud van een consumptie is minimaal 125 ml, met uitzondering van espresso.
- Beschikbare boilertijd van minimaal 4 consumpties
- Zo energiezuinig als mogelijk

Automaten moeten minimaal voldoen aan onderstaande richtlijnen:

2006/42/EC	Machinerichtlijn
2014/53/EU	Laagspanningsrichtlijn
2014/68/EU	Aanbieden van drukapparatuur

Daarnaast moeten automaten voldoen aan NEN 3140 waarbij de keuringen door de keurmeester van Inholland worden uitgevoerd. Bij afkeur is opdrachtnemer verantwoordelijk voor de opvolging (reparatie/vervanging).

Opdrachtnemer levert na gunning de productinformatie en conformiteitsverklaring van de automaten.

4.2.1. Uitgangspunten ombouwkasten

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de ombouwkasten rondom de machines. In de ombouwkasten is het condimentendisplay verwerkt voor de aanvullende/complementaire producten (theezakjes, suikerzakjes, roerstaafjes etc.).

De achterzijde van de machine is niet zichtbaar voor gebruikers, maar wel bereikbaar voor de operator. Onder de machine is ruimte aanwezig voor de opvang van koffiedroes en opslagruimte. Het sleutelbeheer van deze ruimte is voor opdrachtnemer. De bovenkant van de ombouwkast mag voorzien worden van een 'plafond'. Deze dient dan wel voorzien te worden van een led-verlichting.

Inholland heeft onderstaande eisen voor het materiaal:

- Kleur: mono (bladen, afwerkranden, buitenzijden etc.)
- Afneembaar met microvezel (i.v.m. water)
- Bestendig tegen lekkage van de machine.

De ombouwkast verkeert gedurende de gehele overeenkomst in goede staat. Indien er door eventuele storingen aan de apparatuur beschadigingen ontstaan aan de ombouwkast, wordt deze zonder meerkosten door de opdrachtnemer vervangen.

4.3 Branding

Inholland 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. Hogeschool Inholland is wel voorstander van het gebruik van de display om aan storytelling te doen of andere berichten te delen. Afbeeldingen en storytelling worden na goedkeuring van Inholland geplaatst. De machines moeten de mogelijkheid bieden om kosteloos wisselende digitale uitingen te kunnen laten plaatsen, bijvoorbeeld oproepen voor open avonden of informatie over een studentenfeest.

4.4 Assortiment

Alle automaten bevatten een assortiment gemaakt met duurzame (zoals beschreven in hoofdstuk 3) ingrediënten. De losse ingrediënten zoals suiker,

creamer, theezakjes en roerstaafjes, en de verpakkingen hiervan, zijn zo duurzaam mogelijk.

Het assortiment dat minimaal beschikbaar is in de warme drankenautomaten:

- Espresso
- Koffie (bonen)
- Cappuccino
- Latte macchiato
- Warme chocolademelk
- Heet water
- Koud water

Het thee assortiment bestaat uit minimaal zes gangbare smaken, beschikbaar in een 1-kops zakje. Inholland kan gedurende de overeenkomst invloed uitoefenen op de thee smaken. De theezakjes en verpakkingen zijn zo duurzaam als mogelijk.

Suiker, melksachets, decafé, theezakjes en roerstaafjes worden los naast de automaat aangeboden. Opdrachtnemer hanteert voor deze producten te allen tijde een eerlijke, transparante maar ook marktconforme prijs. De suikerzakjes hebben een maximale inhoud van 3 gram per zakje.

4.5 Gramimages

Opdrachtnemer vult de grammages van de losse onderdelen in de machines in het Prijzenblad in. Deze grammages en de instellingen van de apparatuur worden niet, zonder uitdrukkelijke toestemming van Inholland, gewijzigd of aangepast. Inholland wenst schommelingen in grammages zoveel mogelijk te voorkomen zonder continue controle van Inholland. Opdrachtnemer doet een voorstel hoe dit voorkomen kan worden. Inholland behoudt zich het recht voor om de grammages door een onafhankelijk bureau, voor kosten van Inholland, te laten controleren.

5. VERZORGING, ONDERHOUD EN STORINGEN

5.1 Dagelijkse service en verzorging

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de dagelijkse verzorging van de warme drankenautomaten, hetgeen plaats vindt op werkdagen. De frequentie van verzorging en onderhoud is op dagelijkse basis, op alle dagen dat hogeschool Inholland geopend is. De exacte openings- en sluitingstijden tijdens vakantieperiodes worden per jaar, per locatie bepaald. In overleg met de opdrachtnemer wordt de dienstverlening per periode afgestemd. De verzorging en het onderhoud aan de automaten vindt plaats op werkdagen binnen de openingstijden van de individuele locatie.

De medewerker van opdrachtnemer meldt zich bij aankomst bij de receptie van de locatie en meldt zich weer af als alle werkzaamheden hebben plaatsgevonden.

5.2 Verzorging en onderhoud

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verzorgen van het technisch onderhoud (preventief, correctie en curatief) aan en warme dranken automaten ter voorkoming van storingen. Dit gebeurt minimaal tweemaal per jaar en 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 aanmerkingen 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.
- Het iken van de grammages in de automaten.

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.

5.3 Storingen

De procedure voor het melden van storingen verloopt via het FMIS van Inholland: Topdesk. 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 Inholland.

Het storingsnummer en de locatie is op de warme drankenautomaten zichtbaar zodat de gebruiker de storing eenvoudig kan melden. Inholland heeft de wens dat er op het display van de machine wordt weergegeven of een storingsmelding al is geregistreerd bij opdrachtnemer waardoor slechts eenmalig een storingsmelding wordt gedaan.

De opdrachtnemer is verplicht om de storing in behandeling te nemen en af te melden. De opvolging van storingen vindt gedurende 52 weken per jaar plaats.

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 8 werkuur verholpen.
- Tweede lijnstoringen: De opdrachtnemer heeft een ingewikkelde storing die niet gelijk kan worden opgelost, binnen 16 werkuren na melding opgelost al dan niet door het plaatsen van een (tijdelijk) vervangende automaat. Opdrachtnemer meldt binnen 8 werkuren aan Inholland of deze binnen de 16 werkuren al dan niet gerepareerd kan worden. Indien een automaat binnen 2 werkdagen niet gerepareerd kan worden, wordt een tijdelijk vervangend automaat geplaatst.

Alle kosten voor het uitvoeren van het technisch onderhoud (preventief, correctief en curatief) zijn in een serviceovereenkomst opgenomen. Er kunnen geen aanvullende kosten aan Inholland worden doorbelast. Onderdelen voor de bij Inholland 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.

Inholland 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 of Engelse taal in woord (vloeiend) en geschrift.

Inholland heeft graag een vast aanspreekpunt voor de locaties. Alle medewerkers van opdrachtnemer gaan gekleed in herkenbare bedrijfskleding. De opdrachtnemer ziet erop toe dat de medewerkers voldoende aandacht besteden aan persoonlijke hygiëne.

Ontslag en aanneming zijn de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer. Inholland behoudt zich het recht voor (niet op onredelijke gronden) 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 Inholland gestelde voorschriften en geldende huis- en gedragsregels.

6.2 Werkvergunningen

De 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 Inholland, 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).

7. HYGIENE, SCHOONMAAK, HUISVESTING EN KWALITEIT

7.1 Schoonmaak

De 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 Inholland verstuurd en besproken in het overleg. Indien hier reden toe is dan zal de opdrachtnemer de rapportage voorzien van een verbeterplan inclusief actiepunten.

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle schoonmaakwerkzaamheden aan, in en rondom de automaten:

- Alle materialen en transportmiddelen onder beheer van de opdrachtnemer.
- Alle automatenvoorzieningen onder het beheer, zowel buiten (boven, onder en achter), als binnenzijde, als het blad waar de machine op geplaatst is.
- De ruimte rondom de koffiedroes opvangbak.
- Het condimenten meubel (theezakjes, suiker etc.)
- De vloer en werkbladen rondom de warme drankautomaten die als gevolg van dagelijks onderhoud maar ook bij preventief en correctief onderhoud vervuild zijn, worden door de opdrachtnemer schoon gemaakt.

Het schoonmaken van de ruimte waar de apparatuur is geplaatst, behoort tot de verantwoordelijkheid van de schoonmaakorganisatie van Inholland.

7.2 Afval

De opdrachtnemer draagt zorg voor het afvoeren van het vuil en verpakkingen uit de automaten conform het afvalbeleid per locatie. Op alle locaties staan afvalcontainers. De exacte locatie van de container wordt na gunning aan de opdrachtnemer aangegeven.

De opdrachtnemer neemt initiatief om op een zo duurzaam mogelijke wijze om te gaan met het koffieresidu. Verpakkingen en koffieresidu mogen niet in de vuilnisbakken in de ruimte waar de automaten zijn geplaatst worden gegooid.

7.3 Huisvesting

Inzake logistiek en toegang tot de locatie gelden de huisregels en veiligheidsregels van Inholland. De medewerker van de opdrachtnemer zorgt zelf voor de bevoorrading. Inholland stelt geen opslagruimtes ter beschikking.

Inholland 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.

7.4 Kwaliteitszorg

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

De kwaliteit van de automaat en de consumptie wordt minimaal 2 x per jaar intern door de opdrachtnemer gecontroleerd. De uitkomsten van de controles worden schriftelijk gerapporteerd aan Inholland. Eventuele tekortkomingen worden vastgelegd in een verbeterplan, waarbij concreet wordt aangegeven hoe en binnen welk tijdsbestek de tekortkoming wordt opgelost.

Inholland behoudt zich het recht om de kwaliteit van de automatenvoorzieningen en de tevredenheid over de voorzieningen te laten controleren door een onafhankelijke partij. Bij deze controles kunnen de grammages gecontroleerd worden of de tevredenheid van de gebruikers.

8. COMMUNICATIE EN OVERLEG

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

8.1 Samenwerking

Inholland wenst een partnerschap aan te gaan op basis van samenwerking. Inholland 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 plaats met de locatiebeheerders van Inholland en de operationeel verantwoordelijke van opdrachtnemer. Onderwerpen die hier aan de orde komen zijn:

- Klachten met betrekking tot de dienstverlening.
- Eventuele knelpunten inzake de levering van ingrediënten of onderdelen.
- Storingen t.a.v. aantallen, frequentie, verwachtingen alsook overeenkomsten.

Tactisch overleg

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

- Lopende zaken.
- Storingen, afgelopen periode en cumulatief.
- Ontwikkelingen op gebied van o.a. duurzaamheid en innovatie
- Beschikbaarheid apparatuur.
- Verplaatsingen apparatuur.
- Klachtenregistratie en -afhandeling.

- Facturatie.
- KPI's.
- (Financiële) management rapportages en toelichting.

Dit overleg zal plaatsvinden tussen contractmanager van Inholland en de accountmanager van opdrachtnemer. 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 Inholland of de opdrachtnemer hier aanleiding toe ziet, kan tussentijdsoverleg plaatsvinden. De opdrachtnemer draagt zorg voor de schriftelijke verslaglegging. Uiterlijk een week na afloop van het overleg wordt het verslag verspreid onder de aanwezige personen.

8.3 Managementinformatie

Binnen 4 weken na afloop van het halfjaar levert de opdrachtnemer de managementinformatie aan over het voorgaande halfjaar. 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
- Uitgevoerd onderhoud per automaat.
- Beschikbaarheidspercentage per automaat en totaal aantal automaten

8.4 Klachtenprocedure

Inholland vindt het belangrijk dat de gebruikers van de warme drankenautomaten tevreden zijn. 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 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 melder en de accountmanager van Inholland.

9. FINANCIËEL

9.1 Facturering en verrekening

Inholland wenst een overeenkomst aan te gaan van 5 jaar met de optie tot verlenging van 5 maal 1 jaar met als ingangsdatum 1 maart 2024.

Ieder kwartaal wordt een verzamelfactuur verstuurd met hierop de vaste kosten gespecificeerd:

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

Maandelijks op basis van werkelijk verbruik wordt een factuur gestuurd met:

- Ingrediënten voor in de warme drankautomaten
- Losse ingrediënten & andere toebehoren

Inholland wenst haar facturen digitaal te ontvangen. De procedure voor elektronisch factureren is opgenomen in bijlage 2.

9.2 Regeling inzake apparatuur en gebruik ruimten

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

9.3 Indexaties

De kosten voor de huur van de automaten staan vast gedurende de gehele contractperiode. Eenmaal per jaar voorafgaand aan het volgende contractjaar wordt de 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 januari van het lopende contractjaar ingediend. De indexatie van producten vindt plaats op basis van CPI 2015=100 (012100 koffie, thee, cacao) en arbeidsuren op basis van CPI 2010=100 (SBI2008 a-u alle economische activiteiten). Een prijsverhoging kan pas doorgevoerd worden na schriftelijke toestemming van Inholland. De eerste mogelijkheid voor het aanpassen (indexeren) van de prijzen zal zijn 1 maart 2025.

10. CONTRACTMANAGEMENT

10.1 Contractbeheer

Inholland wenst de prestaties van de opdrachtnemer nauwlettend te kunnen volgen. Dit betekent dat er met de 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 prestatiemonitor wordt dit helder gevisualiseerd. Inholland en de opdrachtnemer komen deze prestatiemonitor na gunning, maar voor de start van de overeenkomst, met elkaar overeen.

Inholland 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 de opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat er voor het contractbeheer extra (administratieve) inspanningen verricht kunnen worden.

10.2 Monitoring KPI's

Inholland wenst de prestaties van de opdrachtnemer te monitoren ten aanzien van de storingen, de responsetijd, afhandeling storingen, beschikbaarheid van de apparaten en eventueel andere KPI's. Inholland verwacht van de opdrachtnemer hiervoor een voorstel dat na gunning definitief zal worden afgestemd.

10.3 Beschikbaarheidspercentage

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 opdrachtnemer 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.

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.

11. IMPLEMENTATIE

Twee weken na definitieve gunning levert de opdrachtnemer 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 opdrachtnemer;
- 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 Inholland voorgelegd. Indien noodzakelijk wordt de implementatieplanning opgesplitst per locatie. Alle kosten voor implementatie en opstart zijn verdisconteerd in de inschrijfprijs. Er kunnen geen separate kosten voor deze werkzaamheden in rekening worden gebracht.

Het uitgangspunt voor de implementatie is dat de studenten en medewerkers van Inholland 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

De opdrachtnemer 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 Inholland.

BIJLAGE 1 OVERZICHT AUTOMATEN EN VERBRUIK

Het overzicht van de automaten en het verbruik is als apart document bij het programma van eisen gevoegd.

BIJLAGE 2 ELEKTRONISCH FACTUREREN

De procedure voor facturatie vanuit Inholland