

Bijlage 11 Programma van Eisen en Wensen

Versie 2^e Nota van Inlichtingen

1 (Warme) drankenbeleid Zadkine

In 2023 is het beleid (warme) drankenautomaten vastgesteld. Het beleid voor (warme) dranken automaten is gericht op de gratis warme dranken voor medewerkers en een aantal automaten waar studenten tegen betaling ook gebruik van kunnen maken. Op basis van de visie op horeca en automatenvoorziening zijn de volgende doelstellingen bepaald:

- Er wordt minimaal een 7,5 gescoord op klanttevredenheid ten aanzien van deze warme drankenautomaten waarbij klanten worden bevraagd op beschikbaarheid, smaak, presentatie, etc.;
- De kosten dienen in lijn te zijn met de jaarlijks vast te stellen begroting en kunnen enkel afwijken door mutaties in volumes;
- De automaten voor de warme dranken zijn duurzaam en zoveel mogelijk circulair;
- Efficiëntere inzet van automaten waarbij op basis van de benodigde capaciteit een passende automaat zal worden geplaatst.

1.1 Algemene eisen

A1	De warme drankenautomaten zijn nieuw of reconditoneerd (toegestaan vanaf het tweede contractjaar). Warme drankenautomaten dienen te voldoen aan minimaal energielabel A+, CE markering en de wetgeving omtrent NEN 1010/3140. Opdrachtnemer dient allergeen informatie beschikbaar te stellen aan Zadkine en zichtbaar te tonen bij of op de automaten. De te leveren automaten passen op de bestaande plaatsen inclusief aansluitingen, voedingen en aansluitwaardes en zijn qua capaciteit afgestemd op het verbruik (zie bijlage Locatieoverzicht). Als er voor de implementatie aanpassingen gedaan moeten worden, zijn de kosten daarvan voor opdrachtnemer. Aanpassingen gebeuren alleen na overleg en expliciet akkoord van Zadkine.
A2	De drankenautomaten dienen een representatieve uitstraling te hebben die past binnen het interieur. Indien een automaat vervangen dient te worden, dient de uitstraling bij de vervangende automaat gewaarborgd te blijven. Een overzicht van de huidige automaten is terug te vinden in de bijlage Locatieoverzicht. De inzet van nieuwe of reconditioneerde automaten hangt af van het voorstel over inzet van automaten. In geval van groei of krimp (plus en min 10% van het automatenbestand bij aanvang van de overeenkomst) van Zadkine is het mogelijk om het contract mee te laten bewegen met de organisatie. Het is mogelijk locaties of aantal automaten te reduceren indien Zadkine daarom vraagt. Het is mogelijk om automaten bij krimp binnen 2 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 de overeenkomst. 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	Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat zij flexibel meegroeit en inspeelt op de ontwikkelingen binnen Zadkine. Zadkine verwacht hierbij een proactieve en adviserende rol van opdrachtnemer, waarbij een maximaal beroep gedaan wordt op haar expertise.
A4	Aanvoer van ingrediënten en producten naar de locaties en binnen de locaties naar de automaten geschiedt door, en onder verantwoordelijkheid van opdrachtnemer.
A5	De warme drankenautomaten zijn tijdens de openingstijden van de locaties operationeel en beschikken over een spaar-stand, welke geactiveerd wordt na een nader te bepalen tijd, in samenspraak met Zadkine.
A6	Indien de warme drankenautomaat over een losse afval/opvangbak beschikt, dient deze door de opdrachtnemer te worden geleegd. De afvalbak/opvangbak dient groot genoeg te zijn zodat de drankenautomaat voor het omschreven aantal consumpties kan functioneren en geen storing (o.a. volle lekbak) veroorzaakt, afgestemd op het verzorgingsschema.
A7	De drankenautomaten moeten een piekbelasting (rekening houden met: voor aanvang lessen, pauzes, etc.) aankunnen zodat er achter elkaar getapt kan worden, vooral tijdens de piekmomenten. De zetsnelheid voor het zetten van één consumptie is (ongeacht type consumptie) maximaal 35 seconden.
A8	De inschrijver is verantwoordelijk voor kosteloze levering, installatie en het werkend opleveren van de drankenautomaten. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat zij een implementatieplan opstelt. Zadkine stelt één verantwoordelijke aan als direct aanspreekpunt voor opdrachtnemer. De implementatie van de automaten dient uiterlijk op 7 augustus 2024 afgerond te zijn.
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 automaten. Hieronder valt in ieder geval: - Verzorgingsrondes van de automaten (inclusief het inwendig en uitwendig reinigen van de warme drankenautomaat en het opbergmeubel/materiaal voor de ingrediënten, schoonhouden van de automaten); - Bijvullen van ingrediënten en losse verstrekkingen; - Verhelpen van kleine storingen en het verrichten van klein onderhoud aan de automaten - Afvoeren van levering- en verpakkingsmaterialen (ook ten behoeve van de implementatie); - Afvoeren van afval hetgeen afkomstig is uit de (afvalbak) automaten in de daarvoor bestemde rolcontainers van de desbetreffende 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 bijmaak; - Het verzorgen van het volledige periodieke onderhoud, ontkalken, etc.; - Het verwijderen van vuil en vlekken op het werkblad rondom de warme drankenautomaat.
A10	Tijdens de verzorgingsronde dienen de automaten volgens de HACCP normen en Arbonormen zowel in- als uitwendig gereinigd te worden. De (pantry) meubels waarop de automaten staan wordt hierin ook meegenomen binnen één meter van de automaat.
A11	Schoonmaakaudit. Opdrachtnemer voert 2x per jaar op de locaties een audit uit in het kader van voedselveiligheid. Deze audit wordt gehouden door een onafhankelijke partij. Dit betreft een audit op basis van een steekproef van 50% van de totaal op locatie aanwezige automaten. De resultaten van deze audit scoort minimaal 95% voldoende.
A12	De automaat heeft voor de gebruiker minimaal de volgende instelbare mogelijkheden: - Regelbare dosering melk en suiker; - Regelbare sterkte koffie bij alle koffiesoorten (mild/normaal/sterk).

	Zadkine hanteert het “Bring your own” principe voor koffiebekers. De automaten zijn voorzien van sensoren voor de bekersignalering die allerlei verschillende typen (materiaal, kleur, etc.) bekera kunnen signaleren.
A13	Inschrijver dient te werken volgens een bij Zadkine bekende planning. Afwijkingen dienen vooraf voorgelegd te worden voor akkoord.
A14	Bediening en gebruikersdocumentatie zijn in de Nederlandse taal.
A15	Uitstroomtemperatuur van heet water dient minimaal 80 graden Celsius te zijn.
A16	Per locatie wordt aangegeven waar de automaten komen te staan. De automaten worden allen voorzien van een uniek automatennummer dat zichtbaar op de automaat wordt weergegeven. Tevens worden de automaten voorzien van een kaarthouder met kaartje waarop de storingsprocedure is beschreven. De benodigde gegevens voor op het kaartje worden door Zadkine aangeleverd aan opdrachtnemer.
A17	Zadkine wens een efficiënte inzet van automaten waarbij Opdrachtnemer zorgt voor de juiste automaat op de juiste plek op basis van de benodigde consumptieaantallen. Op basis van de benodigde capaciteit (rekening houdend met piekbelasting) zal de inschrijver op basis van het locatieoverzicht een passend advies uitbrengen voor een geschikte automaat, inclusief invulling van de frequentie van de dienstverlening en de invulling hiervan.
A18	De inschrijver dient automaten aan te bieden die gebruik maken van verse bonenkoffie, die vers in de automaat wordt gemalen per consumptie. Het bonenreservoir dient aan de automaat vast te zitten.
A19	De automaten dienen te beschikken over een vaste wateraansluiting, welke kan worden aangesloten op de installatie (kraan) die ter beschikking wordt gesteld door Zadkine. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle onderdelen vanaf deze installatie (kraan), ook in het geval van geplaatste keerkleppen. De verantwoordelijkheid voor de jaarlijkse controle van de keerkleppen en het vervangen hiervan indien nodig valt onder verantwoordelijkheid en kosten van de opdrachtnemer.
A20	De automaten dienen te beschikken over een opvang element voor het koffieresidu.
A21	De automaten dienen eenvoudig in gebruik te zijn, met keuzeopties in de Nederlandse taal.
A22	De automaten dienen minimaal te beschikken over de volgende volautomatische opties: - Koffie; - Koffie au lait; - Espresso; - Cappuccino; - Wiener melange; - Espreschoc; - Chocolade warm (op basis van water); - Chocolade crème warm (op basis van melk); - Heet water; - Gekoeld water.
A23	Consumptievoering is voor alle consumpties 160ml.
A24	De in de automaten gebruikte koffie en cacao en separaat geleverde theezakjes dienen te zijn voorzien van een duurzaamheidslabel (zoals Fairtrade, UTZ Certified en Rainforest Alliance).
A25	Er worden minimaal 3 bonenmixen aangeboden binnen de geoffreerde prijs categorie. Zadkine maakt na voorgenomen gunning d.m.v. een smaaktest bekend welke bonenmix in de automaat geleverd moet worden.
A26	Inschrijver dient rekening te houden met een mogelijk verschillende waterhardheid per locatie/gebied.

A27	Opdrachtnemer zorgt dat materialen, middelen en automaten 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.
A28	Opdrachtnemer levert een automaat met volledig gescheiden uitlopen; Eén voor de koffie- en cacaoconsumpties en één voor heet/gekoeld water. Smaakvermenging in het water moet voorkomen worden.
A29	Er zijn automaten die moeten worden voorzien van een betaalmodule. De opdrachtnemer dient hiervoor zelf met deze aanbieder afspraken te maken en de automaten inclusief betaalsysteem gebruiksklaar aan te leveren. Consumptieprijsen worden door Zadkine vastgesteld. Opbrengsten van betaalde consumpties worden door opdrachtnemer verwerkt in de maandelijkse managementinformatie en facturatie. De opbrengsten van deze consumpties worden met terugwerkende kracht (1 maand) in mindering gebracht op de totale maandfactuur van Zadkine. Deze automaten met betaalmodule moeten beschikbaar zijn voor medewerkers om onbetaalde consumpties af te nemen door hun medewerkerspas van Zadkine aan te bieden.
A30	De geleverde automaten leveren dezelfde koffie (uit de prijsrange van koffiebonen zoals is aangeboden) per consumptie zoals is overeengekomen. Opdrachtnemer biedt Zadkine de mogelijkheid om gedurende de contractperiode te wisselen van het type koffieboon (uit diezelfde aangeboden prijsrange) en de instelling van de automaten, indien daar vanuit de gebruikers behoefte aan is om de kwaliteitsbeleving op minimaal een 7,5 te houden. Deze keuze heeft geen invloed op de afgesproken prijzen. Dit kan een keuze zijn voor alle bij Zadkine geplaatste automaten, maar de keuze kan ook beperkt worden tot de automaten van één of meerdere locaties.
A31	Opdrachtnemer moet de volgende ingrediënten naast de machine leveren indien gewenst en levert hiervoor representatieve displays aan ten behoeve van de presentatie van deze ingrediënten: - Theezakjes (6 vaste smaken en per seizoen 2 wisselende smaken); - Roerstaafjes (FSC of bio) en volledig composteerbaar; - Suikersticks/zakje (conform wet- en regelgeving); - Zoetjes/zoetstof in zakje (conform wet- en regelgeving); - Creamersticks/zakjes (conform wet- en regelgeving).
A32	Aan het einde van de contractperiode worden alle automaten inclusief toebehoren kosteloos afgekoppeld en verwijderd door de opdrachtnemer. Dit geschiedt in overleg met Zadkine en nieuwe opdrachtnemer.

1.2 Eisen ten aanzien van verzorging en onderhoud

B1	De verzorging en klein onderhoud van de automaten dient te geschieden op werkdagen tijdens kantooruren tussen 08:00 uur en 18:00 uur, buiten de piekmomenten om, of binnen de geldende openingstijden per locatie.
B2	Het bijvullen van de ingrediënten en losse verstrekkingen dient te gebeuren door de opdrachtnemer.
B3	Inschrijver zorgt voor alle hulpmiddelen, materialen, onderdelen en personele inzet die nodig zijn voor de service en het onderhoud aan de automaten.
B4	Naar aanleiding van de jaarplanning (wordt vooraf doorgegeven door Zadkine) zorgt opdrachtnemer voor volledige reiniging van de automaten en stand-by stand gedurende periodes dat de locaties gesloten zijn.

B5	Het verhelpen van een (ver)storing (= wanneer een machine deels of geheel niet functioneert) dient, na melding door Zadkine aan de opdrachtnemer, per omgaande te zijn bevestigd voor ontvangst en aan te geven wanneer deze verholpen wordt. De (ver)storingen zullen na melding binnen maximaal 8 kantooruren verholpen worden. Voor locaties met één automaat of locaties waar meer dan één automaat een (ver)storing heeft, geldt dat deze binnen 4 kantooruren verholpen dient te zijn. Indien een storing wordt veroorzaakt door een defect in de automaat en deze niet binnen 3 werkdagen verholpen is of kan worden, wordt de automaat op uiterlijk de 4^e werkdag kosteloos (tijdelijk) vervangen door een zelfde automaat. Gereed melding van (ver)storingen en defecten door opdrachtnemer geschiedt via e-mail bij een nader te bepalen contactpersoon van Zadkine.
B6	Inschrijver garandeert per automaat een betrouwbaarheidspercentage/up time van 98,5% gemiddeld per automaat per maand. Een machine is niet beschikbaar als deze deels of geheel niet functioneert. Dit betekent dat indien gewenste consumptie niet (in de overeengekomen kwaliteit) kan worden verstrekt, de automaat niet (geheel) functioneert.
B7	De te leveren automaten dienen NEN 3140 goedgekeurd te zijn en geen gevaar op te leveren tijdens het gebruik. Herkeuring door opdrachtnemer vindt jaarlijks plaats. Opdrachtnemer overhandigt de certificaten in deze, per automaat aan Zadkine.

1.3 Personeel

C1	Zadkine eist dat het personeel van opdrachtnemer deskundig, representatief en bekwaam is. Personeel dient te beschikken over vakinhoudelijke kennis, dienen klantgericht te zijn en zich proactief op te stellen.
C2	Opdrachtnemer staat ervoor in dat zijn werknemers dan wel door hem in te schakelen derden beschikken over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Voor het beleid wordt verwezen naar bijlage 8.
C3	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 hun werkzaamheden bekend wordt.
C4	Opdrachtnemer instrueert het door hem in te zetten personeel over Arbo-, veiligheid en milieu.
C5	Het personeel van opdrachtnemer dient duidelijk herkenbare uniforme representatieve bedrijfskleding te dragen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.
C6	Het personeel dient zich te houden aan de in het betreffende gebouw van toepassing zijnde huisregels.
C7	Personeel in dienst van opdrachtnemer dient zich te kunnen identificeren bij het verkrijgen van toegang tot de panden van Zadkine, alwaar zij een bezoekerspas ontvangen om toegang te krijgen tot de voor hen benodigde ruimten.
C8	De medewerkers dragen de benodigde PBM's, beschikken over gekeurde gereedschappen.
C9	Zadkine behoudt zich het recht voor om medewerkers van opdrachtnemer de toegang tot haar terrein te ontzeggen, indien zij van mening is dat: - Medewerkers ongeschikt of onbekwaam zijn; - Medewerkers zich niet houden aan de in het gebouw van toepassing zijnde huisregels, dan wel gedrags- en omgangsregels die in het normale omgangsverkeer van toepassing zijn; - Van de medewerker geen VOG is opgenomen in de administratie van opdrachtnemer. Indien dit van toepassing is, motiveert Zadkine achteraf en schriftelijk.

1.4 Communicatie

D1	Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de overeenkomst voor Zadkine een vaste contactpersoon beschikbaar volgens het Contractoverzicht (zie bijlage 9A). Bovendien draagt de opdrachtnemer zorg voor vaste plaatsvervangers bij afwezigheid. De opdrachtnemer is in ieder geval telefonisch bereikbaar tussen 08:00 en 18:00 uur op werkdagen en reageert binnen één werkdag op e-mail.
D2	De contactpersoon van opdrachtnemer en het personeel van opdrachtnemer dat op de opdracht van Zadkine wordt ingezet dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn.
D3	De evaluatie van de dienstverlening tussen opdrachtnemer en Zadkine vindt plaats volgens het Contractoverzicht. Deze overleggen vinden kosteloos plaats op een door Zadkine aangewezen locatie. Zadkine beheert hiertoe de agenda en de opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verwerking van het gesprek in een verslag dat binnen 5 werkdagen aan Zadkine wordt overlegd. Daarnaast zal opdrachtnemer ervoor zorgen dat voorafgaand aan de evaluatie de betreffende managementrapportage digitaal aanwezig is. In de situatie dat Zadkine of opdrachtnemer behoefte heeft aan een tussentijds gesprek dient dit ten spoedigste plaats te vinden.
D4	De evaluaties dienen ondersteund te worden door managementinformatie. De opdrachtnemer stuurt eind van elke maand een overzicht met managementinformatie naar regiemedewerker van Zadkine.
D5	De maandelijkse managementinformatie bestaat uit minimaal de volgende onderdelen: - Automaatnummer, plaatsingsdatum, locatie; - Tellerstanden per automaat per soort consumptie; - Verrekening betaalde consumpties (prijs per consumptie * aantal verkochte consumpties); - Afname losse eenheden suiker, roerstaafjes, theezakjes per locatie; - Storingen: aantal, soort, tijdstip van melding, tijdstip melding gereed; - Overzicht van meldingen (vragen, klachten, etc.); - Beschikbaarheidspercentage per automaat; - Overzicht facturen 2x per jaar - Resultaten uitgevoerde HACCP audits 1x per jaar - Uitgevoerd onderhoud per automaat; - Kwaliteit en beoordelingen (NEN3140 keuringsrapport)
D6	Inschrijver dient één vast storingsnummer en emailadres ter beschikking te stellen in geval van storingen en calamiteiten, dit nummer dient een directe lijn te zijn. Het nummer dient minimaal tijdens kantooruren bereikbaar te zijn.
D7	Van opdrachtnemer wordt verwacht dat zij beschikt over een klachtenprocedure. Zadkine eist dat klachten, op welke manier dan ook gemeld, binnen 1 werkdag door opdrachtnemer worden beantwoord, met vermelding van de te nemen/genomen actie en afhandelingsstijd.

2 Programma van Wensen

2.1 Prijs

Voor het opgeven van prijzen dient Inschrijver het Prijzenblad (bijlage 6) te hanteren. De wijze waarop de prijs wordt beoordeeld, is beschreven in paragraaf 3.15 van de Aanbestedingsleidraad.

2.2 Kwaliteit

Het onderdeel kwaliteit is vormgegeven in de volgende wensen:

Wens 1 Implementatieplan

Zadkine wenst een plan van aanpak te zien voor de implementatie. In dit plan van aanpak gaat u in ieder geval in op:

- Plan van aanpak voor het plaatsen van uw aangeboden automaten en verwijderen van de huidige automaten, waarbij continuïteit van de warme drankenvoorziening gewaarborgd is;
- Benodigde inzet Zadkine;
- Plan van aanpak ten aanzien van de smaaktest, om na de definitieve gunning te komen tot een keuze van gewenste koffiebonen;
- Planning.

Wens 2 Continuïteit en onderhoud

Zadkine wenst een hoge mate van dienstverlening. Geef aan hoe u invulling geeft aan de manier waarop u onderhoud en service voor Zadkine verricht. Hierbij gaat u in ieder geval in op:

- De inrichting van uw serviceorganisatie;
- De aanwezigheid/beschikbaarheid van een online portaal waar alle storingsmeldingen in worden geregistreerd, en over de opvolging wordt gerapporteerd en geacteerd richting Zadkine, inclusief een voorbeeld van een rapportage uit dit portaal;
- Reguliere dienstverlening ten aanzien van verzorging (overzicht en planning verzorging inclusief onderbouwing) met als doelstelling klachten en storingen ten aanzien van de automaten te voorkomen;
- De verschillende procedures (bv. t.a.v. storingen).
- Eventuele back-up door onze facilitair medewerkers bij calamiteiten. In hoeverre is het mogelijk om de facilitair medewerkers (ver)storingen te laten verhelpen nadat deze officieel zijn geregistreerd. Deze wens met als doel om de doorlooptijd van deze verstoringen te versnellen zonder dat de verantwoordelijkheid voor deze storing bij de opdrachtnemer wordt weggehaald.

Wens 3 Duurzaamheid

Zadkine hecht veel waarde aan maatschappelijk en duurzaam ondernemen. Beschrijf de wijze waarop u omgaat met duurzaamheid, waarbij u minimaal ingaat op de volgende onderwerpen:

- De wijze waarop duurzaamheid verankerd is binnen uw organisatie;
- Uw visie op duurzaamheid in relatie tot deze opdracht bijvoorbeeld adviezen met betrekking tot het machinepark. Tevens het invullen van bijlage 7 waarin aangeboden machines worden ingevuld en waarbij een motivatie wordt gegeven waarom specifiek dit type machine wordt geadviseerd.
- Concrete acties en resultaten in relatie tot deze opdracht op het gebied van duurzaamheidsthema's als verpakkingen, CO2 reductie, afvalreductie, circulariteit, transport, etc.