

Bijlage 7 Programma van Eisen

NR	Rubriek	Specificatie
1	Algemeen	
1.1		Opdrachtnemer draagt zorg voor het plaatsen, aansluiten, in gebruik stellen en werkend houden van alle drankenautomaten.
1.2		Opdrachtnemer levert de ingrediënten voor in de automaten en benodigde aanvullende producten. Deze categorie omvat: - Koffiebonen - Melkproduct - Cacao - Vervangende onderdelen t.b.v. de automaten - Filters t.b.v. de automaten - Schoonmaakmiddelen t.b.v. dagelijks onderhoud van de automaten
1.3		De automaten worden geleverd op basis van lease inclusief service.
1.4		De drankenautomaten worden conform het Locatieoverzicht in bijlage 12 geleverd.
1.5		De aangeboden automaten voldoen gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst aan de NEN 3140.
1.6		Opdrachtnemer levert waar mogelijk schoonmaakmiddelen zonder gevarensymbool. Indien dit onmogelijk blijkt wordt bij het betreffende product het bijbehorende VIB-blad geleverd.
1.7		Opdrachtnemer levert een oplossing die goed aansluit bij de verschillende type locaties. Een uitgebreide omschrijving van onderstaande locaties is opgenomen in het Beschrijvend Document. De locaties zijn als volgt: - Kantoorlocaties; - Opleidingslocaties; - Vaste screeningslocaties.
2	Apparatuur	
2.1		De aangeboden oplossing is intuïtief en gebruiksvriendelijk.
2.2		Opdrachtnemer levert gedurende looptijd van de Raamovereenkomst gefaseerd een oplossing voor de adressen zoals genoemd in bijlage 12.
2.3		De automaten werken op basis van een verse bonen-zetmethodiek. • De automaat op de tweede verdieping van de Catharijnesingel 47, bedoeld voor opleidingsgroepen, vormt een uitzondering op deze eis. Voor deze automaat geldt als uitgangspunt dat bonen-zetmethodiek gewenst is maar andere vormen worden geaccepteerd om snelheid van zetten te bevorderen. In gunningscriterium G2 wordt om uw uitwerking met betrekking tot het aanbod gevraagd.
2.4		De oplossing voorziet ten minste in het volgende aanbod: • Koffie • Espresso • Cappuccino • Latte Macchiato • Koffie verkeerd • Warme choco • Heet water
2.5		Cacao, melk en suiker zijn geïntegreerd in de oplossing.
2.6		Gebruiker kan koffiesterkte, en zoetheid per uitgifte aanpassen.
2.7		De automaten moet beschikken over een bekerdetectiefunctie

2.8	De aangeboden oplossing voor de kantoorlocaties voorziet in een kan-functie voor koffie en heet water. Het minimale volume van de kan-functie komt overeen met 5 kopjes.
3 Technische eisen	
3.1	Opdrachtnemer levert automaten die qua formaat geschikt zijn voor de betreffende locatie, zie hiervoor het Locatieoverzicht (Bijlage 12).
3.2	Voor locaties waar momenteel nog geen automaat aanwezig is, en/of de automaat vrijstaand geplaatst wordt, levert Opdrachtnemer een onderkast.
3.3	De oplossing van Opdrachtnemer wordt aangesloten op de waterleiding voor de aanvoer van water van de locatie waar voorziening wordt geplaatst.
3.4	De aangeboden oplossing werkt zodanig dat de gekozen consumptie de smaak van de daaropvolgende consumptie niet beïnvloed.
3.5	Opdrachtnemer kan gedurende contract looptijd op verzoek displays voor melk/thee/suiker leveren.
3.6	Automaten zijn voorzien van telemetrie functionaliteit. Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer kan hiermee gegevens over verbruik en verstoring en verbruik per drank uitlezen.
4 Transitie	
4.1	Opdrachtnemer stemt af met huidige leveranciers van gehuurde/geleasede automaten over de vervanging van automaten.
4.2	Opdrachtnemer zorgt, in afstemming met Opdrachtgever voor een correcte afvoer van bestaande automaten in eigendom van Bevolkingsonderzoek Nederland.
4.3	Opdrachtnemer werkt bij einde overeenkomst mee aan de overdracht van dienstverlening aan een nieuwe dienstverlener.
4.4	Opdrachtnemer biedt bij Inschrijving 4 smaakblends aan waar Opdrachtnemer na gunning uit kan kiezen.
4.5	Opdrachtnemer organiseert een smaaktest gedurende de transitieperiode. Deze smaaktest wordt ingezet om een keuze te maken uit de aangeboden smaakblends. De smaaktest wordt dusdanig ingericht dat de gekozen blend breed wordt gedragen binnen de organisatie.
5 Bestellen/Leveringen	
5.1	Bestellingen vinden centraal en digitaal plaats vanuit het Servicemanagementsysteem van Bevolkingsonderzoek Nederland en/of door Bevolkingsonderzoek Nederland aangewezen personen naar een vast e-mailadres van Opdrachtnemer.
5.2	Gedurende de contractduur kan een koppeling worden gerealiseerd tussen het Servicemanagementsysteem van Opdrachtgever en het bestelsysteem van Opdrachtnemer.
5.3	Er is geen sprake van een minimale afname hoeveelheid bij het bestellen van verbruiksproducten.
5.4	De levertermijn wordt na gunning vastgesteld en opgenomen in de SLA.
5.5	Levering van verbruiksproducten vindt plaats op meerdere locaties die gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen wijzigen. Bij start van de overeenkomst zijn dit: - Catharijnesingel 47, Utrecht; - Australiëlaan 12, Maastricht; - Larixplein 5, Eindhoven; - Queridolaan 5, Groningen; - Zutphenseweg 51, Deventer; - Hoogoorddreef 54-E, Amsterdam; - Maasstadweg 124, Rotterdam.

6 Service/Onderhoud	
6.1	Dagelijks onderhoud, reguliere reiniging en het verhelpen van simpele storingen wordt door werknemers van Opdrachtgever uitgevoerd.
6.2	Het klein dagelijks onderhoud waaronder schoonmaak van de aangeboden oplossing is door iedere medewerker van Opdrachtgever uitvoerbaar.
6.3	Opdrachtnemer stelt een handleiding of instructie beschikbaar voor de uitvoering van klein dagelijks onderhoud en schoonmaak.
6.4	Opdrachtnemer voert periodiek/jaarlijks preventief en correctief onderhoud uit op alle voorzieningen.
6.5	Simpele storingen worden verholpen door medewerkers van Opdrachtgever. Andere storingen worden via het servicemanagementsysteem van Opdrachtgever gemeld bij Opdrachtnemer.
6.6	Opdrachtgever moet in staat zijn aard van de storing af- of uit te lezen.
6.7	Vervangende onderdelen blijven gedurende de contractperiode leverbaar.
6.8	Storingen worden onderverdeeld in twee categorieën: - Prio laag: Hieronder vallen onder andere koffie met gebreken (spetters, niet alle smaken), kleine verstoppingen, etc. - Prio hoog: Hieronder vallen onder andere geen drankenuitgifte, lekkages, verstoppingen (niet oplosbaar door doorspoelen), etc. De volledige invulling van prio hoog en prio laag wordt in overleg opgenomen in de SLA.
6.9	Periodiek onderhoud wordt volgens planning uitgevoerd, de planning wordt onderling afgestemd.
6.10	Correctief onderhoud wordt conform service levels uitgevoerd. Wanneer de problemdiagnose is gesteld wordt afgestemd over de wijze van reparatie (locatie, moment), dit om overlast bij o.a. wachtende cliënten te voorkomen.
7 Vormgeving	
7.1	De geleverde apparatuur mag geen reclame uitingen bevatten, het logo van Opdrachtnemer is hierop de enige uitzondering.
8 Ingrediënten	
8.1	Ingrediënten voldoen aan het Fairtrade keurmerk of gelijkwaardig
8.2	Koffie voldoet aantoonbaar aan milieu-, en ontbossingsvrije eisen volgens de criteria van Rainforest Alliance, of een gelijkwaardig keurmerk.
9 Rapportages	
9.1	Opdrachtnemer stelt eens per kwartaal een rapportage op en verstuurt deze naar Opdrachtgever. In deze rapportage zijn in ieder geval de volgende onderwerpen opgenomen: - Aantallen besteld per item; - Aantal consumpties uit automaat, per automaat, per soort drank; - Terugkoppeling over KPI's/servicelevels; - Overzicht klachten afgelopen halfjaar inclusief een toelichting over de afhandeling van klachten; - Eventuele bijzonderheden afgelopen kwartaal; - Financiële omvang van de overeenkomst; - Uitvoering van de Social Return eis; - Indien van toepassing een terugkoppeling inzake de voortgang verbeterplan (zie 10.2).

10 Servicelevels en Service Level Agreement	
10.1	Opdrachtnemer stelt na gunning een SLA op. Het opstellen van de SLA gebeurt in samenspraak met Opdrachtgever. De SLA bevat o.a. de KPI's zoals omschreven in het Beschrijvend Document en de onderwerpen zoals beschreven in bijlage 10 van het Beschrijvend Document.
10.2	Bij niet halen van Servicelevels stelt Opdrachtnemer een verbeterplan op. Bij herhaaldelijk overschrijden van de Servicelevels acht Opdrachtgever ontbinding gerechtvaardigd.
10.3	Bij storingen worden de volgende servicelevels aangehouden: - Lage prio storingen: Medewerkers van Opdrachtgever proberen deze storingen eerst zelf op te lossen, wanneer dit niet mogelijk blijkt wordt de storing gemeld. Na melding wordt de storing zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 8 werkuur verholpen. - Hoge prio storingen: Na melding is de storing is binnen uiterlijk 4 werkuur verholpen. Wanneer een storing niet (binnen 4 werkuur) kan worden verholpen wordt de storing opgelost door het plaatsen van een (tijdelijk) vervangende automaat.
10.4	De drankenvoorziening heeft een uptime van minimaal 95% gemeten op werkdagen tussen 8 uur en 17 uur.
11 Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI)	
11.1	Opdrachtgever wil graag maatschappelijk verantwoord inkopen. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI) betekent dat Opdrachtgever vooral kijkt naar de effecten op milieu en naar de sociale aspecten. Concreet gaat het over: circulariteit (verpakking), diversiteit en inclusie, ketenverantwoordelijkheid, klimaat (Co2-uitstoot), milieu en social return. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij Opdrachtgever eens per jaar kan adviseren over één van deze onderwerpen. Het onderwerp wordt jaarlijks vastgesteld.
11.2	Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van 5% social return van de opdrachtwaarde.
12 Klachtenregistratie	
12.1	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een adequate klachtenregistratie. Het inrichten van de klachtenregistratie wordt in de implementatiefase afgestemd tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever op basis van een voorstel dat door Opdrachtnemer wordt uitgewerkt. Onderstaande voorvallen gelden in ieder geval als klacht; deze lijst is nadrukkelijk niet uitputtend: - Onderhoud is niet volgens planning uitgevoerd; - Verbruiksproducten zijn niet binnen vastgestelde bezorgtijd ontvangen.
12.2	Medewerkers van Opdrachtgever registreren klachten in het servicemanagement systeem van Bevolkingsonderzoek Nederland. Opdrachtnemer dient de terugkoppeling van klachten via het servicemanagement systeem te communiceren.
13 Communicatie	
13.1	U dient de aanbieding, inclusief eventuele bijlagen, in de Nederlandse taal in.
13.2	Alle communicatie tussen Opdrachtgever en medewerkers van Opdrachtnemer vindt plaats in de Nederlandse taal.

13.3	Opdrachtnemer heeft een klantenservice die gedurende het heel jaar op werkdagen van 08:00 tot 17:00 uur bereikbaar is; zowel telefonisch als per e-mail.
13.4	Opdrachtnemer dient een vaste contactpersoon aan te wijzen voor communicatie anders dan vragen die via de klantenservice worden gesteld. Deze persoon heeft beslissingsbevoegdheid, is materiedeskundig en is op de hoogte van interne processen en procedures van zowel eigen organisatie als die van de Opdrachtgever. Daarnaast is deze persoon verantwoordelijk voor de coördinatie en uitvoering van de opdracht.
13.5	Bij afwezigheid van de vaste contactpersoon dient er goede vervanging plaats te vinden en hiervan dient Opdrachtgever op de hoogte te worden gebracht.
13.6	Opdrachtnemer neemt deel aan periodieke overleggen met Opdrachtgever. Deze overleggen zijn operationeel/tactisch van aard. Over de frequentie van deze overleggen wordt na contractondertekening afgestemd. Afspraken hierover worden vastgelegd in de SLA.
13.7	Eens per jaar neemt Opdrachtnemer deel aan een evaluatieoverleg. Dit overleg is tactisch/strategisch van aard.
13.8	Personeel van Opdrachtnemer dat wordt ingezet op locaties van Bevolkingsonderzoek Nederland: - Beheerst de Nederlandse taal; - Kan zich legitimeren; - Draagt herkenbare bedrijfskleding; - Zijn in bezit van een geldig VOG.
14 Financiële eisen	
14.1	In geval van inschakeling van Derden door Opdrachtnemer, zal facturering plaatsvinden via Opdrachtnemer, met overlegging van bewijsstukken aan Opdrachtgever.
14.2	Opdrachtnemer zendt de facturen elektronisch aan het volgende e-mailadres van de Opdrachtgever: crediteuren@bevolkingsonderzoeknederland.nl
14.3	Een factuur dient de volgende gegevens te bevatten: - De wettelijke factuureisen - Factuurdatum - Hoogte van de vergoeding - Verschuldigde BTW - Contractnummer of verwijzing naar de opdracht en/of naam van de opdrachtgever - Locatie - Kostenplaats
14.4	Kosten voor verbruiksproducten worden maandelijks achteraf gefactureerd. Opdrachtnemer stelt hiervoor een maandelijks verzamelfactuur op waarbij in ieder geval is opgenomen voor welke locatie de bestelling is geplaatst.
14.5	Leasekosten worden maandelijks vooraf gefactureerd.
14.6	Implementatie kosten worden als volgt gefactureerd: 50% vooraf en 50% na afronding.
14.7	Indien van toepassing worden andere kosten maandelijks achteraf gefactureerd.