

Programma van eisen

Warme- en koude drankenvoorziening

Kenmerk 22649

Inhoud

Programma van eisen	3
1.1 Algemene eisen	3
1.2 Eisen aan de automaat en meubels	4
1.3 Eisen aan de ingrediënten en supplementen.....	5
1.4 MVOI.....	5
1.5 Eisen aan Beheer, Service en Onderhoud.....	7
1.6 Eisen aan communicatie, contractmanagement en rapportages.....	8
1.7 Eisen ten aanzien van het personeel	10
1.8 Eisen ten aanzien van de Prijzen en Facturatie	11
1.9 Eisen ten aanzien van de smaaktest.....	12
1.9 Eisen ten aanzien van de optionele meubels.....	13

Programma van eisen

In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht worden gesteld. De achtergrond en de scope van het Programma van Eisen zijn beschreven in de Aanbestedingsleidraad. Lezer dient kennis te nemen van deze Aanbestedingsleidraad alvorens dit Programma van Eisen (PvE) te bestuderen. Door het indienen van uw inschrijving voor de opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen aan de opdracht.

1.1 Algemene eisen

Alg-1	Opdrachtnemer draagt zorg voor het leveren, plaatsen, aansluiten, in gebruikstellen van de apparatuur en optimaal functionerend houden van de automaten, op de door de Opdrachtgever aangegeven plaatsen.
Alg-2	Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de uitvoering van de opdracht aan Opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst en zolang de verplichtingen van Opdrachtnemer op basis hiervan voortduren.
Alg-3	Opdrachtnemer draagt zorg voor het werkend opleveren van de machines uiterlijk 1 juli 2025.
Alg-4	Na de ingebruikstelling vindt een controle plaats met de opdrachtgever met als doel het controleren of de ingebruikname geheel conform eisen, aanbieding en resultaten van de smaaktest in bedrijf is gesteld.
Alg-5	Opdrachtgever heeft tijdens de looptijd van de Overeenkomst (inclusief verlengingsjaren) de mogelijkheid locaties/panden en etages af te stoten of toe te voegen.
Alg-6	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat opdrachtgever geen verplichting heeft tot het afnemen van een bepaald volume of aantallen voor wat betreft de machines, het aantal consumpties en de daarbij hoeveelheid horende accessoires. Aan de in dit aanbestedingstraject genoemde aantallen en budgetten kunnen geen rechten worden ontleend.
Alg-7	Opdrachtnemer garandeert vervangbare onderdelen van de automaten gedurende de looptijd van de overeenkomst te kunnen leveren.
Alg-8	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het ter beschikking stellen van aansluitpunten (elektra en water).
Alg-9	Opdrachtnemer zorgt voor een heldere planning voor de plaatsing van de automaten. De definitieve planning per locatie voor de montage wordt in overleg met Opdrachtgever opgesteld.
Alg-10	Levering en plaatsing is mogelijk tussen 8:00 en 18:00 uur, op werkdagen van maandag tot en met vrijdag.
Alg-11	Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat de automaten op de daarvoor aangewezen plek passen.
Alg-12	De oude automaten dienen in overleg met de huidige leverancier te worden losgekoppeld. Tijdens de periode van vervanging dienen er voldoende automaten beschikbaar te blijven.
Alg-13	Opdrachtnemer garandeert dat de automaten in alle opzichten voldoen aan de gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid, geschiktheid van taak, specificaties, overheidsvoorschriften, normen, milieubepalingen en alle geldende relevante nationale en internationale wet- en regelgeving voor wat betreft voedselveiligheid, HACCP, gezondheidsvoorschriften en (brand) veiligheidsvoorschriften.
Alg-14	Automaten zijn voorzien van roosters (of een andere oplossing) ter voorkoming van toegang van ongedierte tot de binnenzijde van de automaat. Dieren die door de ventilatieroosters passen, zoals mieren, worden achteraf bestreden.
Alg-15	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het naleven van alle wettelijke eisen en verplichtingen en laat regelmatig kwaliteitscontroles uitvoeren.
Alg-16	Indien tijdens de looptijd van de Overeenkomst een automaat vervangen wordt of een nieuwe automaat bijgeplaatst wordt, dient deze dezelfde functionaliteit te hebben met dezelfde look & feel.
Alg-17	Bij het plaatsen van nieuwe of vervangende machines blijft de einddatum uit de overeenkomst ongewijzigd. Dezelfde prijzen uit de overeenkomst zijn op deze machines van toepassing.
Alg-18	Mutaties, waaronder ook verplaatsingen, worden maximaal binnen vier weken uitgevoerd.

Alg-19	Bij het afstoten van een buitenlocatie dient het mogelijk te zijn de koffieautomaten kosteloos af te schalen.
Alg-20	Na afloop van de overeenkomst dient de Opdrachtnemer kosteloos de automaten van de locaties te verwijderen en zorg te dragen voor correcte afvoer. Dit dient in overleg en afstemming met de nieuwe leverancier te geschieden.

1.2 Eisen aan de automaat en meubels

Aut-1	De uitstraling van de automaten past binnen het pand (beschikbare ruimte) en is degelijk en representatief.
Aut-2	Er dient uniformiteit te zijn in het aanbod van alle apparaten. Dit houdt in dat alle warme drankenautomaten hetzelfde zijn qua look & feel.
Aut-3	Reclame-uitingen op de automaat zijn niet toegestaan. Naam en type van automaat is wel toegestaan op de automaat.
Aut-4	Het overgrote deel van de automaten dienen te worden geplaatst op onderzetkasten, passend op de bestaande plekken. Een klein deel dient op een nieuwe plek (aanrechtblad van de pantry) te worden geplaatst. In bijlage 11 wordt een overzicht gegeven van de huidige en gewenste situatie.
Aut-5	In de onderzetkast is opbergruimte voor de ingrediënten/supplementen, zoals thee, melk, suiker/zoetjes en roerstaafjes.
Aut-6	De automaat bevat een overzichtelijk en gebruiksvriendelijk bedieningspaneel (heldere keuzemogelijkheden) in de Nederlandse taal. Gebruiksvriendelijk houdt in dat de gebruiker de automaten effectief, efficiënt, gemakkelijk en naar tevredenheid kan gebruiken.
Aut-7	Er dient een separate uitgang voor de koffie en heet water te zijn. Er dient geen sprake te zijn van residu na afname in de volgende consumptie.
Aut-8	De automaten moeten geschikt zijn voor verse bonen. De warme drankenautomaten dienen ten minste de volgende producten te leveren: • Koffie • Heet water • Koud water • Espresso • Latte macchiato • Cappuccino • Warme chocolademelk Van alle boven genoemde koffie consumpties dienen ook varianten met suiker en/ of melk beschikbaar te zijn in de automaat.
Aut-9	Daar waar twee automaten naast elkaar staan is 1 voorzien van koemelk en de ander voorzien van een plantaardige melk.
Aut-10	De CC- inhoud van de bekers die zijn uitgedeeld zijn 227 ml en 340 ml. De mokken in het bezoekersgedeelte zijn 250 ml en de theeglazen 320 ml. Kopjes op de 16 ^e etage zijn ook 250 ml. Voor alle consumpties geldt er een minimale inhoud van 150 ml met uitzondering van espresso waarvoor een minimale inhoud van 40 ml geldt.
Aut-11	Er is detectie van de zelf geplaatste beker of mok.
Aut-12	De automaat moet de mogelijkheid hebben om de consumptie gedurende het tapproces af te breken. Er zijn namelijk verschillende grootte herbruikbare bekers of eigen mokken in gebruik.
Aut-13	De uitgifte temperatuur van de warme dranken dient minimaal 70 graden Celsius te zijn bij uitgifte.
Aut-14	De automaat heeft een door de gebruiker regelbare dosering van ingrediënten ten aanzien van de sterkte van de consumptie;
Aut-15	De automaat heeft een door de gebruiker regelbare dosering van suiker en melk (minder, normaal of meer);
Aut-16	Na elke uitgifte wordt de dosering standaard ingesteld op normaal.
Aut-17	De automaten op de 16e en 17e etage hebben een mogelijkheid tot kannen-verstrekking. De automaten moeten voor het tappen van een kan koffie of thee beschikken over een capaciteit om minimaal 1 liter koffie of heet water in één handeling achter elkaar te tappen.

Aut-18	Alle automaten dienen te zijn voorzien van een waterslot. De verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer m.b.t. eventuele lekkages is vanaf de waterkraan tot en met de uitgifte van de automaat.
Aut-19	Het lekbakje van de automaat dient groot genoeg te zijn, het is niet aangesloten op een afvoer. De maat van het lekbakje wordt niet voorgeschreven.
Aut-20	De automaat voorziet in het voorkomen van legionellavorming.
Aut-21	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat op elke automaat zichtbaar is hoe storingsen gemeld moeten worden. Tevens staat er een automatennummer bij.

1.3 Eisen aan de ingrediënten en supplementen

Ingr-1	Opdrachtnemer zorgt voor een nette opbergmogelijkheid voor losse ingrediënten (suikerzakjes, theezakje etc.). Het gaat hier om het leveren van een opbergmogelijkheid op/aan/nabij de automaat. Bij het standaard meubel dient de opbergmogelijkheid in het meubel (in een lade) te zitten.
Ingr-2	De (koffie)dosering wordt vastgesteld naar aanleiding van de uitgevoerde smaaktest. Gedurende de looptijd van de overeenkomst kan in overleg met en na goedkeuring van Opdrachtgever de (koffie)dosering worden gewijzigd.
Ingr-3	Voor de koffiedosering geldt als minimale eis 7,0 gram. Voor de topping (ten behoeve van cappuccino) geldt een minimale dosering van 6,0 gram.
Ingr-4	Het assortiment aan supplementen bestaat tenminste uit: • Roerstaafjes; • Suiker (overwegend voor thee); • Zoetjes of zoetstof; • Creamer • Thee (per kop): minimaal 6 smaken: earl grey, engelse melange, groene thee, rooibos, en 2 wisselende smaken. • Decafé • Soep (minimaal 4 smaken) In smaken van thee dient regelmatig gevarieerd te worden.
Ingr-5	Als blijkt dat bepaalde producten extra snel worden genuttigd, niet worden genuttigd of alternatieven beter passen bij de doelstellingen, kan in overleg met en na goedkeuring van Opdrachtgever het assortiment gewijzigd worden.
Ingr-6	Al het water is gefilterd door middel van een waterfilter dat minimaal 1 x per jaar dient te worden vervangen door Opdrachtnemer.
Ingr-7	Alle ingrediënten en supplementen dienen gedurende de looptijd van de overeenkomst leverbaar te zijn, Indien dit wijzigt op een onderdeel zijn de meerkosten voor rekening van Opdrachtnemer.
Ingr-8	Indien de thee onvoldoende of slecht wordt beoordeeld bij de smaaktest of in een klanttevredenheidsonderzoek dan dient de Opdrachtnemer een alternatief aan te bieden dat voldoet aan alle gestelde eisen. Dit alternatief dient voor dezelfde prijs te worden aangeboden als het initiële ingrediënt dat is geoffreerd op het prijzenblad.

1.4 MVOI

MVOI-1	Opdrachtgever wil biologisch gecertificeerde koffiebonen, thee en cacao. Eisen voor biologische landbouw De volgende keurmerken voldoen aan de eisen voor biologische landbouw: Europees Bio-keurmerk met eventueel aanvullend het EKO-keurmerk of Demeter keurmerk. U dient informatie over de aanwezige keurmerken/certificaten/initiatieven te beschrijven bij gunningscriterium G2. In plaats van biologische gecertificeerde thee, is het toegestaan om lokale (in Nederland geproduceerde) thee aan te bieden. Voor cacao is het keurmerk RFA ook toegestaan.
--------	--

MVOI-2	Opdrachtnemer moet minimaal 20% gereviseerde automaten inzetten op locatie van Opdrachtgever. Deze dienen dezelfde functionaliteit te hebben als nieuwe machines die worden ingezet op locatie van Opdrachtgever en hebben tevens dezelfde look & feel. Vanzelfsprekend blijven alle andere eisen genoemd in dit Programma van Eisen (zoals kwaliteit, beschikbaarheid en garantie) net zo goed van toepassing voor de gereviseerde automaten als voor nieuwe automaten.
MVOI-3	De automaten beschikken over een spaarstand en/of tijdschakelaar en ledverlichting ten behoeve van energiebesparing, dan wel gelijkwaardige maatregelen die energie besparen.
MVOI-4	Het energiegebruik van de automaten overschrijdt de volgende grenswaarden niet. Grenswaarden gemeten volgens protocol EVA EMP 3.1B of de onderliggende DIN 18873-2: • 'OCS' (Office Coffee Solution): < 190 Wh/L • 'table top machines': < 190 Wh/L • 'free Standing machines': < 140 Wh/L De machines worden gedefinieerd op basis van doorvoer-capaciteit, volgens de volgende waarden: • 'OCS' (Office Coffee Solution): 5l/24h • 'table top machines': 15l/24h • 'free Standing machines': 30l/24h Het protocol, (een format voor een zelfverklaring volgens EVA EMP 3.1B), is gratis op te vragen bij de European Vending Association. Mogelijke bewijsmiddelen: • Rapportage van het energiegebruik van de geleverde automaten, gemeten volgens het protocol EVA EMP 3.1B of de onderliggende DIN 18873-2, bijvoorbeeld door middel van een ingevulde zelfverklaring zoals ter beschikking gesteld door European Vending Association. • Of gelijkwaardig. Opdrachtnemer dient na voorlopige gunning bewijsmiddelen aan te leveren waaruit blijkt dat de aangeboden automaten hieraan voldoen.
MVOI-5	De automaten bevatten geen Cfk's en Hcfk's. Opdrachtnemer dient na voorlopige gunning bewijs aan te leveren middels bijvoorbeeld testrapporten van een officiële instantie waaruit blijkt dat de aangeboden automaten hieraan voldoen.
MVOI-6	Voertuigen voor vervoer van goederen en personen m.b.t. deze opdracht voldoen ten minste aan emissieklasse 6.
MVOI-7	Afleveren van goederen vindt plaats via Hub Utrecht Oost die u onder uw verantwoordelijkheid inzet. Levering via de hub dient binnen 6 maanden na opdrachtverstrekking gerealiseerd te zijn.
MVOI-8	De Opdrachtnemer verstrekt binnen 6 maanden na ingang van de overeenkomst per type automaat en meubel een samenstellingsetiket met daarop materiaalsoorten, gewichten en recyclebaarheid. Onder een samenstellingsetiket wordt verstaan: een materialenlijst waarop alle materialen in een product staan weergegeven en wordt aangegeven voor welk gewicht en welk gewichtspercentage dit materiaal voorkomt. De materialenlijst geeft inzicht in minimaal 95% (gewicht) van het product.
MVOI-9	Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan. Wanneer niet-biobased kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Bij dit criterium gaat het om materiaal dat afkomstig is van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (post-consumer fase).
MVOI-10	Opdrachtnemer neemt de verantwoordelijkheid voor het duurzaam en lokaal verwerken van de koffiedroes. Dit is onderdeel van de overeenkomst en is opgenomen in het prijzenblad. Opdrachtnemer dient periodiek (2 x per jaar) te rapporteren over deze verwerking.
MVOI-11	Opdrachtnemer gaat door middel van inschrijving akkoord met het protocol Social Return van provincie Utrecht. Bij deze aanbesteding is, in afwijking van hetgeen staat vermeld in artikel 2 van bijlage 14, een Social return vastgesteld 5% van de loonsom voor deze opdracht. Opdrachtnemer dient periodiek (2 x

	per jaar) te rapporteren over de uitvoer van Social Return voor de onderhavige opdracht aan de contactpersoon van Opdrachtgever. Dit maakt onderdeel uit van de rapportage.
MVOI-12	Opdrachtnemer stelt opdrachtgever periodiek op de hoogte van nieuwe, duurzame marktontwikkelingen en innovaties en legt deze op eigen initiatief voor aan Opdrachtgever en bespreekt de mogelijke toepassingen daarvan binnen de gehanteerde concepten.

1.5 Eisen aan Beheer, Service en Onderhoud

BhrO-1	Opdrachtnemer draagt zorg voor het schoonhouden van de apparatuur, zowel in- als uitwendig, de omkasting alsmede rondom de automaat.
BhrO-2	Opdrachtnemer draagt zorg voor het vullen van de automaten, bevoorraden van supplementen en ingrediënten en het voorraadbeheer.
BhrO-3	De servicemedewerker (operator) die de automaten verzorgt en netjes houdt dient alle vrijgekomen afval gescheiden in te zamelen en dit apart te verzamelen in de daarvoor bestemde afvalbakken. Het afval dient niet op de gangen van de kantoorverdiepingen in de afvalbakken te worden gegooid.
BhrO-4	De automaten dienen altijd beschikbaar te zijn (24/7). Locatie Huis voor de provincie is geopend op werkdagen tussen 07:00-22:00 uur voor de Opdrachtnemer om service en onderhoud (zowel preventief als correctief) te verlenen. Voor de buitenlocatie dient na gunning afspraken gemaakt te worden over de tijden voor service en onderhoud.
BhrO-5	De beschikbaarheid van de automaten is een maatstaf voor de kwaliteit van de door de Opdrachtnemer uitgevoerde service en onderhoud activiteiten. Een automaat is niet beschikbaar indien deze deels of geheel niet functioneert. Deze beschikbaarheid geldt ook voor het niet beschikbaar zijn van één of meer producten. Dit betekent dat indien een gewenste consumptie niet in de overeengekomen kwaliteit kan worden verstrekt, de automaat niet (geheel) functioneert. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij zelf een inschatting maakt voor het benodigde aantal uren aan dienstverlening, per automaat.
BhrO-6	Opdrachtgever eist een beschikbaarheid van alle automaten van tenminste 95% <u>per automaat per kwartaal</u>. Dit is exclusief de benodigde tijd voor service en onderhoud. Beschikbaarheid dient als volgt te worden berekend: $100\% * (\text{norm bedrijfstijd} - \text{downtime}) / \text{norm bedrijfstijd}$. - De norm bedrijfstijd is per dag 11 uur (07.00 – 18.00 uur) - Downtime: is de tijd tussen het moment waarop een storing aan Opdrachtnemer is gemeld en het moment waarop de door de Opdrachtnemer aan Opdrachtgever is gemeld dat de storing is opgelost. Opdrachtgever is gerechtigd de volgende boetepercentages over de maandfactuur in rekening te brengen (crediteren): 10% bij beschikbaarheid van 90 - 95% 20% bij beschikbaarheid van 85 - 90 % 30% bij beschikbaarheid van 75 - 85% 40% bij beschikbaarheid van 60 - 75% 60% bij beschikbaarheid van 40 - 60% 100% bij beschikbaarheid minder dan 40%
BhrO-7	Opdrachtnemer dient tijdens kantooruren (08.00 – 18.00 uur) telefonisch en per mail bereikbaar te zijn voor het kunnen aanmelden van storingen.
BhrO-8	Storingen worden door gebruikers aangemeld via ons Facilitair Management en Informatie Systeem (FMIS*). Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van KWIS die betrekking hebben op haar dienstverlening inclusief de administratieve verwerking in het FMIS. Opdrachtnemer dient hiertoe een procedure in te richten. In overleg kan gekeken worden of het FMIS systeem gekoppeld kan worden met het registratiesysteem van de Opdrachtnemer om het proces verder te automatiseren.
BhrO-9	Opdrachtgever hanteert de volgende responstijden (vanaf de melding van de storing door Opdrachtgever) voor alle automaten: - Eerste-lijn-storingen (eenvoudige storingen), responstijd van 2 uur met een hersteltijd van maximaal 4 uur (tussen 8:00 en 18.00) - Tweedelijns (technische) storingen, responstijd van 2 uur met een hersteltijd van maximaal twee werkdagen (48 uur) (maandag tot en met vrijdag). Wanneer een automaat langer dan twee werkdagen niet beschikbaar is, dient Opdrachtnemer een vervangende automaat te plaatsen.

BhrO-10	Het preventief onderhoud dient minimaal één keer per jaar uitgevoerd te worden. Het preventief onderhoud ter voorkoming van storing aan de automaten houdt onder andere, maar niet uitsluitend in: • Het reinigen van onderdelen die voor de servicemedewerker niet bereikbaar zijn; • Het smeren, controleren en eventueel bijstellen van de daarvoor in aanmerking komende delen, zodat het goed functioneren van de automaten wordt gewaarborgd; • Het volledig ontkalken van het watersysteem, het controleren van de boiler/watersysteem; • Vervangen van het kalk- en/of waterfilter, indien noodzakelijk; • Het controleren en vervangen van afdichtingen. Alle kosten voor het uitvoeren van het technisch onderhoud (zowel preventief als correctief) dienen deel uit te maken van de ingediende prijzen in het Prijzenblad. Er kunnen geen aanvullende kosten voor preventief en correctief onderhoud aan de Opdrachtgever worden doorbelast.
BhrO-11	De klanttevredenheid m.b.t. de algehele dienstverlening (beleving, smaak, gebruiksvriendelijkheid, netheid, storingen en snelheid) dient door de Opdrachtnemer gemeten te worden. De Opdrachtnemer dient één keer per twee jaar een klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren onder alle medewerkers van Opdrachtgever waarin de integrale klanttevredenheid gemeten dient te worden.
BhrO-12	Voor de gehele dienstverlening geldt tijdens de duur van de overeenkomst een minimale klanttevredenheid van een 7,0.
BhrO-13	Na definitieve gunning levert Opdrachtnemer aan wie de opdracht definitief gegund is, binnen vier weken een Service Level Agreement aan waarin de afspraken ten aanzien van de service en het onderhoud staan weergegeven inclusief de afgesproken KPI's. (zie ook eis Com-5). Deze SLA wordt als bijlage bij de overeenkomst gevoegd.
BhrO-14	Opdrachtgever ziet de Service Level Agreement als een <u>dynamisch model</u> , waarbij jaarlijks in overleg met Opdrachtnemer de weging en/of het onderwerp kan worden aangepast.
BhrO-15	Calamiteiten, ongeacht welke, moeten door Opdrachtnemer worden gemeld aan de Servicecentrum van Opdrachtgever.
BhrO-16	Opdrachtnemer is verplicht een procedure op te stellen voor de wijze waarop omgegaan wordt met gevallen van voedselvergiftiging of andere calamiteiten gerelateerd aan de verstrekking van warme dranken. Deze procedure legt de Opdrachtnemer uiterlijk 6 weken na ingangsdatum van de Overeenkomst ter goedkeuring voor aan de contractmanager van Opdrachtgever.
BhrO-17	Er zijn beperkte opslagmogelijkheden op de locaties. Opdrachtnemer dient hier rekening mee te houden in relatie tot het voorraadbeheer. Tijdens de schouw kunnen opdrachtnemers zelf de voorraadruimte bekijken en een inschatting maken.
BhrO-18	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de voorraad en hygiëne en netheid van de opslagruimten.

**Op dit moment is Provincie Utrecht in voorbereiding op de inrichting en implementatie van een nieuw FMIS-systeem. Aangezien het FMIS-systeem een onderdeel is van de totale implementatie van het ERP-systeem dat door de provincie Utrecht is aanbesteed, kunnen nog geen uitspraken worden gedaan over de planning en het gebruik van toekomstige pakket. Provincie Utrecht verwacht dat Opdrachtnemer zich flexibel opstelt en meedenkt bij de integratie van het FMIS-systeem*

1.6 Eisen aan communicatie, contractmanagement en rapportages

Com-1	Gedurende de looptijd van de overeenkomst geldt onderstaande communicatieschema: Operationeel: 12 x per jaar (of vaker indien Opdrachtgever dit nodig acht) Tactisch: 4 x per jaar Strategisch: 1 x per jaar
Com-2	Opdrachtnemer stelt een accountmanager aan als centraal aanspreekpunt voor de volledige uitvoering van de overeenkomst bij Opdrachtgever en de daaronder behorende dienstverlening. De accountmanager is verantwoordelijk voor overleg met Opdrachtgever op strategisch en tactisch niveau. De kosten voor het accountmanagement dienen te worden opgenomen in de aanneemsom. In geval van afwezigheid wordt één vaste vervanger aangesteld.
Com-3	Opdrachtnemer zorgt voor een adequate klachtenafhandeling en afmelding.
Com-4	Opdrachtgever wil graag op een vooruitstrevende en maatschappelijk verantwoorde wijze haar dienstverlening vormgeven, zij verwacht daarom van Opdrachtnemer innovaties om: • De kwaliteit van de dienstverlening te verhogen; • Kosten te beperken of te reduceren; • Milieubewuste maatregelen te treffen; • Haar personeel gemotiveerd en tevreden werkzaam te hebben binnen de locaties van Provincie Utrecht; • De klanttevredenheid te optimaliseren. Opdrachtnemer dient minimaal één verbetervoorstel per jaar aan te leveren.

Com-5	Per kwartaal levert de Opdrachtnemer een managementrapportage waarin minimaal het volgende is opgenomen: • Klanttevredenheid, kwaliteitswaarborging en dienstverlening • Inventarislijst, incl. mutaties • Personele aangelegenheden • Status KPI's • Onderhoudsrapportages • Verbetersuggesties • MVOI doelstellingen • Afhandeling KWIS-aanvragen • Beschikbaarheidspercentage per automaat, per locatie en over het totaal automatenpark • Actieplannen (voortgang en borging) Uitgesplitst per locatie: • Verbruikscijfers per consumptiesoort per maand • Verbruikscijfers per machine per maand • Omzet per maand Op onderstaande KPI's wordt minimaal getoetst: <table><tr><th>Onderdeel</th><th>Onderwerp</th><th>KPI</th><th>Frequentie meting</th></tr><tr><td rowspan="5">Dienstverlening</td><td>Beschikbaarheid automaten</td><td>Beschikbaarheid van alle automaten van tenminste 95% per automaat per kwartaal.</td><td>4 x per jaar</td></tr><tr><td rowspan="2">Respons en hersteltijden</td><td>Eerste-lijn-storingen (eenvoudige storingen), responstijd van 2 uur met een hersteltijd van maximaal 4 uur (tussen 8:00 en 18.00)</td><td>4 x per jaar</td></tr><tr><td>Tweedelijns (technische) storingen, responstijd van 2 uur met een hersteltijd van maximaal twee werkdagen (48 uur) (maandag tot en met vrijdag).</td><td>4 x per jaar</td></tr><tr><td>Rapportages</td><td>Aanleveren rapportages t.b.v. kwartaal overleg, minimaal 5 dagen voorafgaand aan het overleg</td><td>4 x per jaar</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td rowspan="4">Duurzaamheid</td><td>Koffiedroes</td><td>Aanleveren rapportage verwerking koffiedroes</td><td>2x per jaar</td></tr><tr><td>Refurbished</td><td>Percentage gereviseerde machines, minimaal 20%</td><td>4 x per jaar</td></tr><tr><td>SROI</td><td>Social return, minimaal 5% van de loonsom</td><td>4x per jaar</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td rowspan="2">Klanttevredenheid</td><td rowspan="2"></td><td rowspan="2">Voor de gehele dienstverlening geldt tijdens de duur van de overeenkomst een minimale klanttevredenheid van een 7,0.</td><td>1 x per jaar door Provincie als onderdeel van de totale meting Facilitaire dienstverlening</td></tr><tr><td>1 x per twee jaar door Opdrachtnemer</td></tr></table> De KPI's kunnen worden aangepast of aangevuld met de informatie uit de beantwoording van de gunningscriteria van Opdrachtnemer.	Onderdeel	Onderwerp	KPI	Frequentie meting	Dienstverlening	Beschikbaarheid automaten	Beschikbaarheid van alle automaten van tenminste 95% per automaat per kwartaal.	4 x per jaar	Respons en hersteltijden	Eerste-lijn-storingen (eenvoudige storingen), responstijd van 2 uur met een hersteltijd van maximaal 4 uur (tussen 8:00 en 18.00)	4 x per jaar	Tweedelijns (technische) storingen, responstijd van 2 uur met een hersteltijd van maximaal twee werkdagen (48 uur) (maandag tot en met vrijdag).	4 x per jaar	Rapportages	Aanleveren rapportages t.b.v. kwartaal overleg, minimaal 5 dagen voorafgaand aan het overleg	4 x per jaar				Duurzaamheid	Koffiedroes	Aanleveren rapportage verwerking koffiedroes	2x per jaar	Refurbished	Percentage gereviseerde machines, minimaal 20%	4 x per jaar	SROI	Social return, minimaal 5% van de loonsom	4x per jaar				Klanttevredenheid		Voor de gehele dienstverlening geldt tijdens de duur van de overeenkomst een minimale klanttevredenheid van een 7,0.	1 x per jaar door Provincie als onderdeel van de totale meting Facilitaire dienstverlening	1 x per twee jaar door Opdrachtnemer
Onderdeel	Onderwerp	KPI	Frequentie meting																																			
Dienstverlening	Beschikbaarheid automaten	Beschikbaarheid van alle automaten van tenminste 95% per automaat per kwartaal.	4 x per jaar																																			
	Respons en hersteltijden	Eerste-lijn-storingen (eenvoudige storingen), responstijd van 2 uur met een hersteltijd van maximaal 4 uur (tussen 8:00 en 18.00)	4 x per jaar																																			
		Tweedelijns (technische) storingen, responstijd van 2 uur met een hersteltijd van maximaal twee werkdagen (48 uur) (maandag tot en met vrijdag).	4 x per jaar																																			
	Rapportages	Aanleveren rapportages t.b.v. kwartaal overleg, minimaal 5 dagen voorafgaand aan het overleg	4 x per jaar																																			
Duurzaamheid	Koffiedroes	Aanleveren rapportage verwerking koffiedroes	2x per jaar																																			
	Refurbished	Percentage gereviseerde machines, minimaal 20%	4 x per jaar																																			
	SROI	Social return, minimaal 5% van de loonsom	4x per jaar																																			
Klanttevredenheid		Voor de gehele dienstverlening geldt tijdens de duur van de overeenkomst een minimale klanttevredenheid van een 7,0.	1 x per jaar door Provincie als onderdeel van de totale meting Facilitaire dienstverlening																																			
			1 x per twee jaar door Opdrachtnemer																																			
Com-6	Wanneer de prestatie van Opdrachtnemer op een van bovenstaande KPI lager is dan de overeengekomen KPI-norm wordt dit gekenmerkt als een onvoldoende. Opdrachtnemer dient vervolgens binnen 10 werkdagen na vaststelling van de KPI-score een verbeterplan in.																																					

	In dit verbeterplan dienen minimaal de volgende punten te zijn opgenomen: • Welke maatregelen er worden genomen om de prestatie te herstellen/verbeteren in relatie tot de KPI-norm; • Welke maatregelen er worden genomen om te zorgen dat dit niet meer gebeurt. Na 4 maanden wordt een nieuwe meting verricht en wordt de prestatie op de betreffende KPI opnieuw beoordeeld. Als het resultaat van de nieuwe meting (prestatie ten aanzien van de betreffende KPI) wederom onvoldoende is, wordt er een schriftelijke waarschuwing gegeven en is opdrachtgever gerechtigd om 25% op de kwartaalfactuur van de gehele dienstverlening in te houden. Dit herhaalt zich tot het moment dat de opgegeven KPI wordt behaald. Indien de KPI uiteindelijk wel wordt behaald, wordt de ingehouden 25% alsnog uitbetaald. Indien na een eerste meting de prestatie van Opdrachtnemer onvoldoende is en ook bijbehorende herstelperiode een verbeterde prestatie uitblijft beschouwt Opdrachtgever dit als een blijvende tekortkoming, waarbij Opdrachtnemer in verzuim is. Opdrachtgever heeft dan het recht om de overeenkomst op te zeggen.
Com-7	Een keer per jaar wordt in het strategisch overleg de volgende punten besproken: • evaluatie van de Overeenkomst; • marktontwikkelingen; • duurzaamheid; • afhandeling klachten.
Com-8	Opdrachtnemer zorgt voor verslaglegging van de overleggen en voorziet de contractmanager van Opdrachtgever binnen vijf (5) werkdagen van een verslag en actielijst.
Com-9	Opdrachtnemer neemt het initiatief tot het plannen van de afspraken. Uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan de geplande bijeenkomsten draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat Opdrachtgever de vermelde rapportages, ter voorbereiding op het overleg, heeft ontvangen.
Com-10	Na de bijeenkomst worden rapportages en gespreksverslagen opgesteld door Opdrachtnemer en binnen vijf werkdagen digitaal ter beschikking gesteld ter goedkeuring van Opdrachtgever. Het gespreksverslag van een bijeenkomst is pas akkoord, na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever.
Com-11	Opdrachtgever is gerechtigd om naast de reguliere rapportages op afroep schriftelijke informatie op te vragen met betrekking tot de uit te voeren diensten. Opdrachtnemer wordt geacht op eerste afroep binnen vijf werkdagen de gevraagde informatie te verstrekken.
Com-12	Bij het behalen van de opgegeven KPI voor klanttevredenheid (zie BhrO1 en -12) krijgen de medewerkers van Opdrachtnemer, die vast werkzaam zijn op een van de locaties (geen invalkrachten/vervangers) van Opdrachtgever, een bonus van €150,- netto per persoon uitgekeerd van de Opdrachtnemer. De uitgekeerde bonus wordt, met een specificatie van het aantal medewerkers bruto doorbelast aan de Opdrachtgever. Het gaat hierbij om de uitkomst van de tweejaarlijkse klanttevredenheidsmeting die wordt uitgevoerd door Opdrachtnemer.

1.7 Eisen ten aanzien van het personeel

Pers-1	Opdrachtnemer zal voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwame, geschoolde en betrouwbare medewerkers inzetten. Opdrachtgever hecht grote waarde aan: • Gastvrijheid; • Representativiteit; • Continuïteit waaronder zoveel als mogelijk een vaste bezetting; • Uniformiteit.
Pers-2	De medewerkers moeten voorafgaand aan hun inzet goed worden geïnstrueerd over het gebouw en op de hoogte zijn van alle relevante informatie met betrekking tot de aanwezige automaten op de verschillende locaties van Opdrachtgever.
Pers-3	Er wordt een vaste servicemedewerker per locatie geëist met één of twee vaste vervangers voor het invullen van vakanties, verlof en ziekte zodat continuïteit geborgd is en er een minimum aan personeelwisselingen is.

Pers-4	De servicemedewerker dient herkenbaar te zijn als medewerkers van de Opdrachtnemer middels kleding, logo of naambord.
Pers-5	De Opdrachtnemer dient bij aanvang van de overeenkomst een lijst te verstrekken met het in te zetten vaste personeel, in verband met registratie en sleutel/pasbeheer.
Pers-6	Personeel van de Opdrachtnemer dient de Nederlandse taal mondeling te beheersen; al degenen die contact hebben met medewerkers van Opdrachtgever dienen het Nederlands eveneens schriftelijk te beheersen.
Pers-7	Opdrachtgever vereist van de servicemedewerker(s) van Opdrachtnemer een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).
Pers-8	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich te conformeren aan de huisregels van Opdrachtgever. Het personeel volgt aanwijzingen van de locatie verantwoordelijke op.
Pers-9	Personeel van de Opdrachtnemer is te allen tijde verplicht tot geheimhouding van alle vanuit de functie van Opdrachtnemer opgedane kennis en aangelegenheden.
Pers-10	Voor en na werkzaamheden met betrekking tot storing en onderhoud dienen de medewerkers van de Opdrachtnemer zich in persoon aan en af te melden bij het Servicecentrum.
Pers-11	Provincie Utrecht behoudt zich het recht voor medewerkers van Opdrachtnemer de toegang tot haar gebouwen en terreinen te ontfangen als blijkt dat: - Medewerkers ongeschikt of onbekwaam zijn; - Medewerkers zich niet houden aan de door provincie Utrecht gestelde voorschriften.

1.8 Eisen ten aanzien van de Prijzen en Facturatie

Fin-1	Opdrachtnemer dient zijn prijzen in op het Prijzenblad. Alle prijzen zijn in Euro's, het zijn all-in prijzen, exclusief BTW.
Fin-2	Alle prijzen staan vast tot 1 juli 2026.
Fin-3	De prijzen kunnen vanaf 1 juli 2026 jaarlijks geïndexeerd worden, conform: "CPI: CAO lonen per uur, inclusief bijzondere beloningen: bedrijfstak: zakelijke dienstverlening" en de zowel de ingrediënten als losse verstrekkingen middels CPI "Consumentenprijzen 012100 Koffie, thee en cacao". Een uitzondering hierop zijn de huurtarieven van de automaten. Deze tarieven staan vast gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst en de eventuele verlengingsjaren.
Fin-4	Tariefwijzigingen (indexering) dienen twee maanden vooraf schriftelijk ingediend te worden. Na goedkeuring van Opdrachtgever kunnen de nieuwe prijzen gehanteerd worden per 1 juli van het betreffende jaar. Inhaalslagen voor niet toegepaste prijsaanpassingen zijn niet mogelijk.
Fin-5	Een indexatie kan zowel een prijsdaling alsook een prijsstijging betreffen. In beide gevallen wordt dit doorberekend.
Fin-6	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actueel houden van de prijzenbladen en de daaruit vloeiende financiële en organisatorische mutaties.
Fin-7	Eventuele kosten voor het plaatsen van een nieuwe automaat zijn voor Opdrachtnemer. Wanneer een automaat verwijderd wordt, zijn de kosten voor het weghalen van de automaat ook voor Opdrachtnemer.
Fin-8	Eventuele kosten voor het verplaatsen/verhuizen van een bestaande automaat zijn opgenomen in het Prijzenblad.
Fin-9	Facturatie geschiedt per maand achteraf. Opdrachtnemer dient maandelijks een verzamelfactuur aan te leveren waarop zichtbaar is: - Vaste kosten: huur automaten inclusief preventief en correctief onderhoud - Vaste kosten: personeelskosten voor de full operating service - Variabele kosten: het aantal consumpties x de gemiddelde consumptieprijs Hierin moet onderscheid gemaakt worden naar locaties en huurders.
Fin-10	Facturen dienen per mail gestuurd te worden gestuurd naar: facturen@provincie-utrecht.nl . Onder vermelding van het verplichtingnummer.
Fin-11	Afspraken betreffende de facturatie evenals het aantal facturen kunnen tijdens de looptijd van de Overeenkomst wijzigen.

Fin-12	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voeren van een adequate debiteurenadministratie.
Fin-13	Ingeval van onenigheid over de juistheid van de ingediende facturen en debiteurenoverzichten kan door provincie Utrecht en Opdrachtnemer een neutrale derde partij worden aangewezen om de boeken of bescheiden (onder andere loonstaten) van Opdrachtnemer te controleren voor zover deze betrekking hebben op uitvoering van werkzaamheden ten behoeve van provincie Utrecht.

1.9 Eisen ten aanzien van de smaaktest

Test-1	Een smaaktest is het verkrijgen van een minimaal klanttevredenheidscijfer van een 7,0 of gelijkwaardig. Met gelijkwaardig wordt bedoeld dat 70% van de beoordelaars van de smaaktest minimaal één van de twee soorten koffiebonen met een voldoende of goed moeten beoordelen. De testers moeten beoordelen op een 4 punt schaal: slecht, matig, voldoende en goed.
Test-2	De automaten die zijn aangeboden bij de inschrijving, zijn de automaten die worden gebruikt bij de test.
Test-3	De smaaktest moet minimaal drie (3) dagen plaatsvinden op de locatie Huis voor de Provincie, zodat er voldoende medewerkers van Opdrachtgever deel kunnen nemen aan de smaaktest.
Test-4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van een objectieve en representatieve test en het verwerken van de behaalde resultaten.
Test-5	Om een representatief resultaat te krijgen is de ondergrens gesteld op minimaal 150 deelnemers die minimaal 1 koffie variant met beide bonen moet hebben getest. Indien de ondergrens niet wordt behaald, zullen er meerdere testdagen moeten worden toegevoegd.
Test-6	Opdrachtnemer dient twee soorten koffiebonen aan te bieden en één melktopping en suiker: het gaat om de test van de koffie (met/of zonder suiker en melk) en cappuccino (met/of zonder suiker). Aangezien iedere kop koffie of cappuccino op een andere manier wordt gedronken, wordt er geen onderscheid gemaakt in de eindbeoordeling tussen de types koffie en cappuccino (met/of zonder suiker en/of melk). Dit betekent dat als een beoordelaar een kopje koffie met suiker drinkt en beoordeelt, dit in de eindbeoordeling wordt aangemerkt als "koffie". Ditzelfde geldt voor de cappuccino.
Test-7	Elke consumptie mag meerdere malen worden geproefd maar slechts éénmaal worden beoordeeld, waarbij beide soorten (koffiebonen) beoordeeld dienen te worden.
Test-8	Voor de thee geldt dat de gegunde inschrijver alle 6 de smaken dient aan te bieden die ook worden geoffreerd in de inschrijving.
Test-9	Voor de chocolademelk geldt dat de gegunde inschrijver de chocolademelk dient aan te bieden die ook wordt geoffreerd in de inschrijving.
Test-10	De gegunde inschrijver is ook verantwoordelijk voor het aanleveren van suiker, zoetstof, creamer en roerstaafjes. Dit zijn dezelfde toebehoren die zijn aangeboden in de inschrijving en hier wordt dan ook mee getest.
Test-11	Alle producten die de gegunde inschrijver bij de smaaktest aanbiedt, worden geacht bij de inschrijving te zijn inbegrepen en te voldoen aan de vereisten in het Programma van Eisen.
Test-12	Voordat de test plaatsvindt dient de gegunde inschrijver de afstelling van de machines aan te passen teneinde vast te stellen of en welke afstelling leidt tot de minimaal gewenste klanttevredenheid of hoger. De machine moet optimaal zijn ingesteld en de machine mag niet worden aangepast gedurende de periode van de smaaktest.
Test-13	Voor minimaal één smaak geldt dat de smaaktest moet worden behaald. Hiermee wordt bedoeld: als voor smaak 1, 65% van de deelnemers een voldoende of goed heeft gegeven, maar smaak 2 wel door 70% of meer van de deelnemers is beoordeeld met een voldoende of goed, dan is dit prima.
Test-14	Indien alle twee de soorten koffiebonen door meer dan 70% van de beoordelaars van de smaaktest worden beoordeeld met een voldoende of goed, dan wordt er voor de koffiebonen gekozen die het beste (hoogste percentage voldoende en/of goed) heeft gescoord. Daarin wordt geen onderscheid gemaakt tussen beoordeling met een voldoende of goed.
Test-15	De voorwaarden die hebben geleid tot het behalen van de minimale klanttevredenheid tijdens de smaaktest en zoals aangeboden in het prijzenblad dienen vastgelegd te worden en dienen in de uitvoering van de overeenkomst minimaal gerealiseerd te worden
Test-16	De overige consumpties chocolademelk en thee worden ook getest, maar worden in de smaaktest niet meegewogen. Hiermee kan de gegunde inschrijver al wel een beeld schetsen of dit product voldoet in relatie tot klanttevredenheid of dit product moet vervangen voor een alternatief product voor een goede start. Het alternatieve product dient te voldoen aan alle gestelde eisen uit het Programma van Eisen en voor dezelfde prijs als geoffreerd in het prijzenblad te worden aangeboden.

1.9 Eisen ten aanzien van de optionele meubels

Optie-1	In het bezoekersgebied (begane grond en eerste etage) moet er een nette oplossing komen voor een meubel waar mokken en theeglazen in opgeborgen kunnen worden (schone vaat en vuile vaat). Deze mogen afwijken in vorm en uitstraling van de overige meubels. We vragen de Opdrachtnemer met een passend en representatief voorstel te komen.
Optie-2	De meubels voor het bezoekersgebied moeten uiterlijk binnen een half jaar na definitieve gunning worden geleverd. Tot die tijd dient er bij de start van de dienstverlening (1 juli 2025) een tijdelijke passende oplossing worden geplaatst.
Optie-3	De meubels voor het bezoekersgedeelte op de begaande grond en eerste etage, zie eis AUT-6 onder het kopje eisen aan automaten, zijn gemaakt in samenwerking met een sociale (bij voorkeur lokale) partner als bedoeld in artikel 2.82a lid 2 Aanbestedingswet 2012.