



**EURO
MANAGEMENT
CONSULTANTS**

Bijlage 8 | Programma van Eisen

Koffie en Koffieautomaten

WSD

© Copyright 2024, Euro Management Consultants

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Euro Management Consultants

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Koffieautomaten	4
Hoofdstuk 2 Implementatie	6
Hoofdstuk 3 Dienstverlening	7
Hoofdstuk 4 Eisen ingrediënten en disposables	8
Hoofdstuk 5 Bestelling en levering	9
Hoofdstuk 6 Communicatie en evaluatie	10
Hoofdstuk 7 Managementinformatie	11
Hoofdstuk 8 Prijzen	12
Hoofdstuk 9 Facturering en betalingsvoorwaarden	13
Hoofdstuk 10 Social Return On investment (SROI)	14
Hoofdstuk 11 Overige verplichtingen en (rand)voorwaarden	15

Hoofdstuk 1 | Koffieautomaten

De Koffieautomaten hebben minimaal energielabel A+.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren en plaatsen van de nieuwe Koffieautomaten in de door de Opdrachtgever aangegeven ruimten. Na montage dienen de voorzieningen direct te worden voorzien van vullingen.

Er worden drie type Koffieautomaten geleverd, met de minimum specificaties zoals weergegeven in Bijlage 12:

- Automaat 1: 10 Koffieautomaten met bonen koffie;
- Automaat 2: 7 Koffieautomaten met instant/vriesdroog Koffie;
- Automaat 3: 2 sneltap Koffieautomaten met instant/vriesdroog Koffie.
 - Krachtstroom is aanwezig voor deze automaten (model 3).

Alle geleverde automaten zijn van hetzelfde merk. Voor de verschillende typen mogen verschillende koffieautomaten geleverd worden, maar per type zijn de automaten hetzelfde.

Het assortiment en opties voor zowel de instant/vriesdroog als de bonen Koffieautomaat bestaat uit:

- koffie;
- koffie met melk;
- koffie met suiker;
- koffie met melk en suiker;
- espresso;
- cappuccino;
- cappuccino met suiker;
- heet water.

De uitgifte tijd van een instant Koffieautomaat is maximaal 8 seconden per consumptie koffie.

De uitgifte tijd van een bonen Koffieautomaat is maximaal 38 seconden per consumptie koffie.

De maximale zettijd per liter voor een Koffieautomaat met een kannenfunctie is 60 seconden.

Door gebruiker is de dosering van sterkte van koffie, suiker en melk aan te passen.

Na elke uitgifte schakelt de Koffieautomaat automatisch terug naar de standaardinstellingen.

De Koffieautomaat beschikt over een wachtstand en/of tijdschakelaar, zodat in een periode dat er geen gebruik wordt gemaakt van de automaat deze overgaat op een energie besparing-stand.

De Koffieautomaten 2 en 3 hebben, door middel van vergrendeling, een in- en uitstelbare kannenfunctie voor het snel kunnen tappen van kannen koffie en heet water.

De Koffieautomaat bevat een apart uitgiftepunt voor koffie en heet water.

Bij de uitgifte van dranken mogen geen (ingrediënt-) resten van de vorige consumptie in de beker voor de volgende consumptie terecht komen. Er is geen sprake van kruis bevulling.

De Koffieautomaten hebben de beschikking over een stopknop.

De Koffieautomaat is niet voorzien van automatische bekeruitgifte.

De Koffieautomaat dient te zijn voorzien van 'bekerdetectie', zodat zonder een geplaatste beker geen uitgifte van dranken plaatsvindt.

De Koffieautomaten dienen te zijn voorzien van een lekbak. Er is géén mogelijkheid tot aansluiting op een afvoer. Aanwijzingen en storingsmeldingen worden in de Nederlandse taal getoond op het bedieningspaneel.

De Koffieautomaat bevat een gebruiksvriendelijk bedieningspaneel (heldere keuzemogelijkheden) in de Nederlandse taal.

Het bedieningspaneel moet zowel visueel als tekstueel laten zien welke consumptiekeuzes de gebruiker kan maken.

De Koffieautomaat bevat een management uitleessysteem waaruit het precieze verbruik van het Koffieautomaat kan worden afgelezen.

Alle Koffieautomaten zijn voorzien van een waterslot.

Opdrachtnemer dient één keer per jaar een herijkingstest (dosering) te verzorgen, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer neemt hiervoor proactief contact op met Opdrachtgever.

Indien tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst een Koffieautomaat vervangen wordt of een nieuwe Koffieautomaat bijgeplaatst wordt, dient dit hetzelfde type en model als reeds geplaatste Koffieautomaten te zijn, of vergelijkbaar.

De bijgeplaatste of vervangen Koffieautomaat valt onder de werkingssfeer van de Raamovereenkomst en kent(dus) dezelfde einddatum als de reeds geplaatste Koffieautomaten.

In geval van bijplaatsen en vervanging zijn de plaatsingskosten voor Opdrachtnemer.

Hoofdstuk 2 | Implementatie

Opdrachtnemer garandeert dat de volledige implementatie uiterlijk 1 maart 2025 is afgerond.

De overlast van de werkzaamheden dient zoveel mogelijk beperkt te worden door goede afstemming met de gebruikers op de locaties van Opdrachtgever. De werkzaamheden worden uitgevoerd tijdens reguliere werktijden maandag tot en met vrijdag tussen 08.00 uur en 16.30 uur. De Opdrachtnemer volgt de planning, wanneer welke ruimte zal worden aangepast.

De werkzaamheden dienen aaneensluitend te worden uitgevoerd.

De afvoer van verpakkingsmaterialen wordt door Opdrachtnemer verzorgd.

Hoofdstuk 3 | Dienstverlening

Op elke Koffieautomaat dient duidelijk en zichtbaar een Koffieautomatennummer vermeld te worden.

Voor het melden van storingen en klachten stelt Opdrachtnemer een meldpunt beschikbaar.

Opdrachtnemer garandeert dat het meldpunt tenminste bereikbaar is op werkdagen van 08:00 tot 17:00 uur.

Opdrachtnemer garandeert een maximale herstel/oplossing binnen 24 uur na melding.

Koffieautomaten die niet ter plaatse gerepareerd kunnen worden dienen direct te worden vervangen.

Vervangende onderdelen moeten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kunnen worden geleverd.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de waterschade veroorzaakt door een defect van de automaat en dient hiervoor verzekerd te zijn.

Alle geschreven informatie tijdens de uitvoering van de Opdracht dient in het Nederlands opgesteld te zijn.

De Koffieautomaten worden proactief en reactief onderhouden, gedurende de looptijd van de overeenkomst, door Opdrachtnemer.

De Koffieautomaten worden dagelijks gevuld en schoongemaakt door de doelgroep-medewerkers van de Opdrachtgever. Het schoonmaken en dagelijks vullen van de Koffieautomaten dient eenvoudig en veilig uitvoerbaar te zijn.

Opdrachtnemer geeft kosteloos training aan de medewerkers, binnen 2 weken na verzoek van de Opdrachtgever, zodat zij op correcte wijze de schoonmaakwerkzaamheden kunnen uitvoeren.

Hoofdstuk 4 | Eisen ingrediënten en disposables

Opdrachtnemer levert al de ingrediënten voor de koffie, espresso en cappuccino aan Opdrachtgever.

De koffie en thee is gecertificeerd met het keurmerk van Rainforest Alliance.

Opdrachtnemer levert de volgende ingrediënten en disposables:

- bonen koffie;
- instant/vriesdroog koffie;
- filter koffie;
- topping;
- automaten-suiker;
- roerstaafjes duurzaam materiaal (niet plastic) maat 11x0,5 cm;
- suiker sticks (4 gram);
- creamer sticks (2,5 gram);
- zoetstof sticks/zakjes (0,5 gram);
- Theezakjes English blend (1,5 gram);
- Theezakjes Forest fruit (1,5 gram);
- Theezakjes Green tea lemon (1,5 gram);
- Theezakjes Rooibos (1,5 gram).

Hoofdstuk 5 | Bestelling en levering

Bestellingen geschieden telefonisch of digitaal door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer heeft een pro-actieve rol, indien Opdrachtgever volgens Opdrachtnemer te laat haar bestellingen doorgeeft.

Opdrachtnemer levert binnen 2 werkdagen de bestelling voorzien van een begeleidende pakbon.

Opdrachtnemer levert de ingrediënten en disposables op de vier locaties van Opdrachtgever.

Het betreft de locaties:

- Schouwrooij 20/22 te Boxtel;
- Kettingweg 5 te Vught;
- Ambachtstraat 19 te Schijndel;
- Industrieweg 158. te Best.

Opdrachtnemer verzorgt retourtransport bij foutieve of beschadigde levering.

Controle zal plaatsvinden bij aflevering en geschieden op pallet/rolcontainer niveau.

Reclamaties op kwaliteit, breuk, manco, houdbaarheid zullen per omgaande worden gemeld.

Hoofdstuk 6 | Communicatie en evaluatie

De Opdrachtnemer benoemt op strategisch, tactisch en operationeel niveau één accountmanager die voor de Opdrachtgever het centrale aanspreekpunt is. Deze accountmanager coördineert, draagt zorg voor (toezicht op) de naleving van de Raamovereenkomst en houdt toezicht op de kwaliteit van de totale dienstverlening van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer stelt daarnaast (per Opdrachtgever) één vaste contactpersoon (en een vervanger) beschikbaar, die primair verantwoordelijk is voor de naleving en de verdere invulling van de Raamovereenkomst, en die hiervoor als eerste aanspreekpunt fungeert voor de betreffende Opdrachtgever. Deze contactpersoon (en vervanger) moet tussen 08:30 en 17:30 telefonisch en per email bereikbaar zijn en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.

De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt als volgt plaats:

Type overleg	Aanwezig vanuit Opdrachtgever	Frequentie	Inhoud
Strategisch / tactisch	Facilitair manager	1x per jaar	Bijzonderheden naar aanleiding van de managementinformatie. Toekomstige ontwikkelingen
Operationeel	Teamleider bedrijfscatering	Indien nodig	Operationele zaken.

De Opdrachtnemer evalueert, conform bovenstaande tabel, kosteloos de dienstverlening met de Opdrachtgever. Hierbij wordt de uitvoering van de dienstverlening besproken, welke ontwikkelingen er binnen de organisaties zijn en de nakoming van overeengekomen afspraken. Daarnaast vindt ook nog besluitvorming plaats.

De gedurende de evaluaties gemaakte afspraken tussen Partijen, zoals vastgelegd en overeengekomen in gespreksverslagen (opgesteld door de Opdrachtnemer), hebben een bindend karakter, indien en voor zover deze afspraken niet strijdig zijn met afspraken in de Raamovereenkomst, of tenzij Partijen expliciet hebben aangegeven dat zij zich niet willen binden, of dat de aard van de evaluaties verkennend/informatief zijn en geen bindend karakter hebben.

Hoofdstuk 7 | Managementinformatie

De Opdrachtnemer stelt binnen een maand na afloop van het betreffende jaar een digitale managementrapportage op. Deze managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:

- verbruiken per ingrediënt per Koffiemachines en disposables, en totaal;
- aantal consumpties per ingrediëntsoort per Koffiemachines, en totaal;
- de kwaliteit van de dienstverlening;
- de opvolging van klachten en de klachtenafhandeling.

De managementinformatie moet daarnaast in overeenstemming met de AVG zijn.

Hoofdstuk 8 | Prijzen

De prijzen zijn vast, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, met uitzondering van de indexering:

Huur Koffieautomaten: Hier geldt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst geen indexatie voor.

Koffie en thee: Indexatie per kwartaal, voor het eerst op 1 juli 2025, conform CBS Consumentenprijzenindex Koffie, thee en cacao (CPI nummer 012100) 2015 = 100, of een daarvoor in de plaats tredende index. Peildatum is het indexcijfer van mei, (indexatie 1 juli), augustus (indexatie 1 oktober), november (indexatie 1 januari) en februari (indexatie 1 april).

Overige componenten: Jaarlijkse indexatie, voor het eerst op 1 januari 2026, conform CBS Consumentenprijzenindex alle bestedingen (CPI nummer 000000) 2015 = 100, of een daarvoor in de plaats tredende index. Peildatum is het indexcijfer van oktober. Jaarlijks wordt het indexcijfer van oktober vastgesteld en vergeleken met het indexcijfer van oktober van het vorige jaar. De mutatie betreft de indexatie.

De in de Inschrijving vermelde bedragen (met twee decimalen achter de komma), zijn uitgedrukt in Euro's en exclusief omzetbelasting (btw), tenzij duidelijk anders is vermeld.

Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de in de aanbesteding gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Er worden geen overige kosten, zoals bijvoorbeeld transportkosten, afleverkosten en administratiekosten in rekening gebracht.

Hoofdstuk 9 | Facturering en betalingsvoorwaarden

9.1 Facturering

De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever:

- Huur Koffieautomaten inclusief onderhoud: Maandelijks vooraf;
- Levering van ingrediënten en disposables: Maandelijks achteraf op kostenplaats, samengevoegd tot één verzamelfactuur.

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in PDF format naar: facturen@wsd-groep.nl.

De tenaamstelling van de facturen luidt:

WSD

t.a.v. Crediteurenadministratie

Postbus 173

5280 AD Boxtel

Het format van de pdf-factuur wordt na gunning met de Opdrachtgever afgestemd in verband met het automatisch herkennen van de factuurvelden door de inleessoftware van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer moet hieraan meewerken. De Opdrachtnemer werkt hierbij kosteloos met de Opdrachtgever samen om de facturenstroom zoveel mogelijk elektronisch te laten verlopen.

Op de factuur vermeldt de Opdrachtnemer ten minste de wettelijke verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl. Daarnaast vermeldt de Opdrachtnemer op de factuur ook tenminste:

- de naam en het adres van de Opdrachtgever;
- contractnummer;
- volgnummer factuur;
- kostenplaats;
- per levering de afleverlocatie van de levering;
- specificaties aantal, prijzen per eenheid en totaalprijs per bestelling.

Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal van de door de Opdrachtnemer gefactureerde bedragen en de door de Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn.

9.2 Betalingsvoorwaarden

De betalingstermijn van een factuur bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever geeft de Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen. Niet-betaling door de Opdrachtgever van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft de Opdrachtnemer eveneens niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan de Opdrachtnemer aan wanneer de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur moet binnen de betaaltermijn worden voldaan. Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.

Hoofdstuk 10 | Social Return On investment (SROI)

SROI houdt in dat de Opdrachtnemer aan wie een opdracht wordt verstrekt, verplicht is om een deel van de totale opdrachtsom exclusief btw te besteden aan de invulling van SROI door de, bij voorkeur langdurige, inzet van mensen die een afstand hebben tot de arbeidsmarkt. De Opdrachtnemer is verplicht om binnen deze opdracht minimaal 2% van de opdrachtsom exclusief btw te besteden aan de invulling van de SROI voorwaarde.

Verdere eisen en voorwaarden met betrekking tot de invulling van SROI staan in Bijlage 11 Uitvoeringsregels SROI WSD.

Hoofdstuk 11 | Overige verplichtingen en (rand)voorwaarden

Alle overige verplichtingen en (rand)voorwaarden, welke van toepassing zijn op de uitvoering, zijn vastgelegd in de Raamovereenkomst.



EURO MANAGEMENT CONSULTANTS

Kluizerdijk 1D
5554 XA Valkenswaard
+31 (0)40 213 00 75
Info@euromc.nl