

Bijlage 1: Programma van eisen en kpi's

Door voor deze aanbesteding een inschrijving in te dienen, verklaart inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Algemene-eisen	
Eis	Omschrijving
1.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het naleven van alle huisregels en veiligheidsregels van Opdrachtgever.
2.	Ten aanzien van duurzaamheid worden de gestelde minimeisen voor het maatschappelijk verantwoord inkopen(MVI) van automaten van toepassing verklaard. Deze zijn in de bijlage opgenomen.
3.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van de warme drankenautomaten, het leveren van service en onderhoud op deze automaten en het leveren van ingrediënten en toebehoren.
4.	Theezakjes en toebehoren (bestaande uit suikerzakjes en houten roerstaafjes) worden los uitgegeven. Het assortiment aan theezakjes (eenkops thee) moet bestaan uit minstens 8 verschillende smaken van hetzelfde merk, waarvan 2 smaken seizoensthee. De meegeleverde dispenser dient geschikt te zijn voor het thee assortiment.
5.	Opdrachtnemer garandeert de beschikbaarheid van alle automaten op alle locaties. Ook op de locaties waar regelmatig avondopenstelling is, te weten in de huidige situatie locatie JFK 3 avonden, MMS 4 avonden, Sportweg 2x per maand, Groenlo 1x per week en locatie Cicon alle avonden en weekenden.
6.	Opdrachtgever bepaalt de prijsstelling van de consumpties. De omzet van deze consumpties is voor Opdrachtgever. De huidige prijsstelling is € 0,50 voor studenten voor alle consumpties behalve voor koud water. Koud water is een gratis uitgifte.
7.	Opdrachtgever wenst geen uitbundige reclame-uitingen van Opdrachtnemer op de automaten. Opdrachtnemer mag zijn eigen logo op de automaten voeren indien dit met gepaste bescheidenheid gebeurt. Dit ter beoordeling van Opdrachtgever.
8.	Opdrachtnemer dient te beschikken over een deugdelijke klachtenprocedure en klachtenafhandeling.

Automaten	
Eis	Omschrijving
9.	Er dienen warme drankenautomaten geleverd te worden op basis van de bean to cup (bonen) zetmethodiek waarbij per automaat de mogelijkheid is voor ten minste de volgende uitgiften (in diverse sterktes en mogelijkheid voor per kopje selecteren van suiker en/of skimmed melk) • Koffie • Cappuccino • Espresso • Wiener Melange • Chocolade/ Cacao • Chocolademelk • Espreschoc • Heet water • Thee (in de standalone machines) • Koud water (in de standalone machines dient dit vrije uitgifte te zijn) • Havermelk -> optioneel (select nader te bepalen aantal automaten)
10.	Warme drankenautomaten beschikken over een gebruiksvriendelijk bedieningspaneel in de Nederlandse taal.
11.	Een aantal warme drankenautomaten moeten beschikken over een kannenfunctie voor het heet water en voor koffie (via een instantmodule), in te schakelen middels bijv. een sleutel (niet voor iedereen te gebruiken). Dit met name vanwege vergaderingen en andere avondopenstellingen.
12.	Warme drankenautomaten beschikken over bekerdetectie. De automaten dienen geschikt zijn voor verschillende gangbare formaten kopjes en bekertjes en er dient een mogelijkheid te zijn om een (thermos)fles van max. 500 ml. te kunnen vullen.
13.	De automaten dienen te beschikken over een aparte bekerpositie voor heldere (koud/heet water) en ingrediënt-houdende (koffie, cappuccino e.d.) consumpties ter voorkoming van koffie-uitgifte of druppels in het water.

14.	De capaciteit van de canisters, lekbak en opvangbak van koffieresidu (droesbak) van de warme drankenautomaten dienen voldoende groot te zijn voor om maximaal eenmaal per dag te hoeven vullen van de canisters en leegmaken van de droesbak en lekbak.
15.	De afmeting van de automaten dient aan te sluiten op de huidige (en beschikbare) ruimte en het dient eenvoudig te zijn om de canisters te vullen.
16.	Opdrachtnemer borgt dat alle automaten zijn voorzien van een waterslot, keerklep of vergelijkbaar om lekkages te voorkomen.
17.	Automaten moeten in de openbare ruimtes 'studentproof' zijn. Dat houdt in dat automaten niet open te breken zijn, dat er gewerkt wordt met een betaalsysteem en dat automaten niet te manipuleren zijn tot bijvoorbeeld gratis drankuitgifte.
18.	Automaten dienen over de mogelijkheid te beschikken tot de tijdelijke gratis verstrekking van consumpties tijdens bijvoorbeeld open dagen.
19.	Er dient uniformiteit te zijn in de uitstraling en grootte van de automaten (ter beoordeling van de opdrachtgever). Er is ruimte voor specifieke behoeften van locaties.
20.	Indien gebruik wordt gemaakt van een onderzetkast, eist Opdrachtgever dat de onderzetkast gedurende de gehele overeenkomst in goede staat verkeert en afsluitbaar is dmv een sleutel. Indien er door eventuele storingen aan de apparatuur beschadigingen ontstaan aan de onderzetkast, dienen deze zonder meerkosten door Opdrachtnemer vervangen te worden.

Kwaliteit en beleving	
Eis	Omschrijving
21.	De automaten zijn volgens de standaarddoseringen afgesteld. Doseringen (grammage) en standaard inhoud per kopje kunnen te allen tijde, naar oordeel van Opdrachtgever, worden aangepast.
22.	Er wordt geen smaaktest georganiseerd als onderdeel van de aanbesteding, deze vindt dus na gunning plaats om de keuze van de aangeboden varianten (boon) te bepalen. De smaaktest wordt georganiseerd middels een vrije inloop voor medewerkers, nadere invulling wordt na gunning afgestemd.
23.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om onder andere maar niet uitsluitend, kwaliteit van de boon, grammage (zoals aangeboden in offerte) te toetsen. Opdrachtnemer dient hieraan kosteloos zijn medewerking te verlenen. Eventuele tekortkomingen worden vastgelegd in een actieplan waarbij concreet wordt aangegeven hoe en binnen welk tijdsbestek deze tekortkomingen worden opgelost. Prijswijzigingen ten opzichte van het prijzenblad zijn niet toegestaan.
24.	Opdrachtgever doet zo min mogelijk aanpassingen in de aansluitingen. De huidige aansluitingen van de automaten (afmetingen, hoog model, laag model, met of zonder onderkast, plaats aansluiting) zijn leidend voor de nieuwe plaatsingen. De automaten dienen, daar waar relevant, te passen in de beschikbare ruimten (nissen en kasten). Daar waar nodig worden automaten voorzien van een onderkast.

Snelheid en logistiek	
Eis	Omschrijving
25.	Indien de wachttijd van gebruikers bij een automaat op enige moment repeterend te hoog is, draagt Opdrachtnemer hiervoor een oplossing aan. Opdrachtgever beoordeelt of deze oplossing akkoord is of dat er een extra automaat geplaatst moet worden. Een extra automaat wordt binnen 8 weken na bestelling geleverd.
26.	Als dit aan de orde is, zijn kosten voor eventueel aanleggen van elektra, water en netwerk (waar wenselijk) voor Opdrachtgever. Kosten voor het plaatsen zijn voor Opdrachtnemer.
27.	Ten aanzien van de implementatie geldt dat medewerkers en studenten tijdens de implementatieperiode te allen tijde moeten kunnen beschikken over een warme dranken en koud water.

Schoonmaak en bijvullen van automaten	
Eis	Omschrijving
28.	Het bijvullen en het dagelijks onderhoud van de automaten wordt uitgevoerd door de medewerkers, en of studenten en/of leveranciers van Opdrachtgever.
29.	Opdrachtnemer verzorgt gratis trainingen over het onderhoud bij de start van de overeenkomst en indien nodig gratis herhaalttrainingen gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek. Ook verstrekt Opdrachtnemer duidelijke uitleg, handleiding en/of filmpje aan Opdrachtgever bij de plaatsing van de automaten.

Onderhoud en Service	
Eis	Omschrijving
30.	Automaten dienen, naar oordeel van Opdrachtgever, eenvoudig te onderhouden te zijn voor dagelijks onderhoud en eenvoudige storingen. Dit wordt door Opdrachtgever uitgevoerd.
31.	Opdrachtnemer lost overige storingen op en zorgt voor het (preventief) onderhoud en reparaties van alle automaten. Opdrachtnemer verzorgt dit op een hygiënische wijze volgens gangbare normen (HACCP of vergelijkbaar).
32.	Automaten zijn voorzien van nummers of QR-codes ter identificatie van de automaten. Automaten zijn geregistreerd in een online beheersysteem van Opdrachtgever (in de huidige situatie TopDesk).
33.	Dit online beheersysteem is toegankelijk voor Opdrachtgever voor het melden van storingen en het kunnen inzien van de status van storingen, reparaties en bestellingen.
34.	Zodra een automaat in storing staat, anderszins niet functioneert of beschadigd is, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer hierover informeren. Dit gebeurt via het online beheersysteem van Opdrachtnemer.
35.	Storingen dienen tijdig te worden verholpen en uiterlijk 48 klokuren (op werkdagen) na melding. Indien de storing niet direct kan worden verholpen, wordt door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een oplossing aangedragen. Dit kan eventueel na akkoord worden uitgevoerd. Het plaatsen van een (tijdelijk) vervangende automaat behoort tot de mogelijkheden.
36.	Opdrachtnemer garandeert de levering van onderdelen van de machines voor een duur van minimaal acht jaren. De kosten voor werkuren, onderdelen en alle bijkomende kosten zijn onderdeel van het vaste bedrag per machine per jaar voor onderhoud (zie prijzenblad) Ook het vervangen van waterfilters (hard water) is onderdeel van de onderhoudsprijs. Opdrachtnemer dient na 30.000 consumpties de waterfilters te vervangen.
37.	Opdrachtgever wenst dat onderhoud van de automaten plaatsvindt op werkdagen tijdens kantooruren (08:00 uur tot 17:00 uur) behalve in de schoolvakanties.
38.	Opdrachtnemer stelt tijdens kantooruren een bereikbare helpdesk beschikbaar voor Opdrachtgever. Deze helpdesk beschikt over daadwerkelijke personen en is niet geautomatiseerd.
39.	Een automaat die, naar oordeel van Opdrachtgever, niet zoals gewoonlijk functioneert, in storing staat of beschadigd is wordt binnen de tijden conform eerdergenoemde eis gerepareerd. Indien een automaat in de eerste vijf jaren binnen een periode van drie maanden meer dan drie keer, naar oordeel van Opdrachtgever, niet naar behoren functioneert wordt deze binnen twee weken na het constateren van de beschreven situatie vervangen.
40.	Opdrachtnemer dient zich aan te melden bij aankomst op locatie, terugkoppeling te geven en de storing af te melden bij vertrek van de locatie. Dit gebeurt bij de Service specialist faciliteiten van de betreffende locatie. Per locatie zullen hierover bij de start van de overeenkomst afspraken gemaakt worden.
41.	Voor onderhoud aan de automaten zal Opdrachtgever de door Opdrachtnemer aangewezen personen toegang verschaffen tot de locaties waar de automaten geplaatst zijn.
42.	Indien Opdrachtgever hiertoe verzoekt, dient Opdrachtnemer voor de medewerkers een geldende Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) van maximaal 6 maanden oud te beschikken. Kosten voor de VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
43.	Jaarlijks dient Opdrachtnemer een preventieve controle te doen langs alle automaten, deze controle is onderdeel van de serviceprijs. Deze controle gebeurt in samenspraak met de Service specialist faciliteiten van de locatie. Ook dient Opdrachtnemer tijdens deze controleronde te adviseren over de meest optimale instellingen voor een hoge klanttevredenheid.

Bestellingen	
Eis	Omschrijving
44.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de levering, de aanvoer en de distributie van de benodigde ingrediënten en toebehoren.
45.	Alle ingrediënten en toebehoren zijn aantoonbaar duurzaam. Onder duurzaam verstaat Opdrachtgever ingrediënten en toebehoren met certificaten zoals Fair Trade, Rainforest Alliance (RFA) of vergelijkbaar.
46.	Opdrachtgever kan bestellen via het online beheersysteem van Opdrachtnemer. Hierin zijn de ingrediënten en de toebehoren inclusief levertijd zichtbaar. Opdrachtnemer zorgt voor een correcte weergave van de contractprijzen.
47.	Ingrediënten en toebehoren dienen binnen vijf werkdagen franco geleverd te worden. Een spoedlevering moet mogelijk zijn.
48.	Opdrachtnemer dient zich te melden bij de Service specialist faciliteiten van de betreffende locatie en de bestelling dient te worden afgetekend door deze specialist. De exacte werkwijze dient per locatie na gunning te worden bepaald.
49.	De bestellingen dienen zo veel mogelijk tegelijk geleverd te worden. Naleveringen dienen tot een minimum beperkt te worden.
50.	Bestellingen dienen geleverd te worden op de locatie waarvoor dit besteld is.

Betaalsystemen	
Eis	Omschrijving
51.	Automaten mogen geen betalingen met brief of muntgeld accepteren
52.	Consumpties uit de standalone warme drankautomaten kunnen alleen afgenomen worden door gebruik te maken van de pinbetaling. Optioneel dient het mogelijk te zijn om automaten (tafel model) te voorzien van een paslezer voor de medewerkerspassen van Opdrachtgever. In de huidige situatie zijn er twee soorten passen binnen het Graafschap College: - Nieuwe pas: Desfire EV3 - Oude pas: Mifare 4 Beide passen moeten ondersteund worden via de in te bouwen paslezers.
53.	In alle warme drankenautomaten dient, indien gewenst de betaalmodule kosteloos ingebouwd te kunnen worden.
54.	Opdrachtgever stelt de betaalmodules vanuit de huidige automaten ter beschikking.
55.	Tarieven voor consumpties worden door Opdrachtnemer ingesteld op de automaat en zijn zichtbaar op het scherm van de automaat.
56.	Betaalmodule met bijbehorende RFID-lezer dient onzichtbaar aan binnenzijde van automaat te worden weggewerkt. Aan buitenzijde van automaat moet zichtbaar worden gemaakt waar de RFID pas aangeboden moet worden.

Facturatie en rapportage	
Eis	Omschrijving
57.	Opdrachtnemer levert maandelijks (of op verzoek) van Opdrachtgever een managementrapportage aan waarin het volgende wordt weergegeven: • Contractnummer • Locatie (inclusief interne locatie) • Automaat nummer • Aantal en soort storingen per automaat • Beschikbaarheidspercentage per automaat en totale automatenpark • Datum melding, datum afhandeling, duur en aard van de storing • Uitgevoerd onderhoud per automaat • Aantal bestellingen per locatie en de bijbehorende financiële informatie Jaarlijks, in juli • Aantal consumpties per productgroep per automaat • Op verzoek van Opdrachtgever overige gewenste, relevante managementinformatie. • Omzetinformatie Tellerstanden per productsoort dienen ook door Opdrachtgever uitgelezen te kunnen worden.
58.	Opdrachtnemer factureert maandelijks de ingrediënten en toebehoren op basis van de geleverde bestellingen.
59.	Facturen worden digitaal verstuurd aan crediteuren@graafschapcollege.nl , in pdf en indien mogelijk xml
60.	Opdrachtnemer dient op de factuur het inkoopordernummer te vermelden dat hij daartoe van Opdrachtgever zal ontvangen.
61.	Kosten voor water- en elektriciteitsgebruik zijn voor rekening van Opdrachtgever.

62.	De indexering voor het component koffie, thee en cacao mag maximaal 2 keer per jaar op 1 januari en 1 juli plaatsvinden en voor het eerst per 1 januari 2026. De indexering bedraagt ten hoogste het gemiddelde van de jaarmutatie (%) van de maandindexcijfers van de periode 1 april - 30 september (voor index in januari) en de periode 1 oktober – 30 maart (voor de index per juli). Basis is de categorie 012100 koffie, thee en cacao (CPI 2015=100). Referentie: https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83131NED/table?ts=1709806520779 De indexering voor het component overige ingrediënten mag maximaal 1 keer per jaar op 1 januari plaatsvinden en voor het eerst per 1 januari 2026. Basis voor indexatie is de jaarmutatie van de consumenten prijsindex voor alle bestedingen CBS, (2015=100) uitgegeven door het CBS. De indexering bedraagt ten hoogste het gemiddelde van de jaarmutatie (%) van de maandindexcijfers van de periode 1 oktober- 30 september van het voorgaande jaar. De indexering van het component onderhoud mag maximaal 1 keer per jaar op 1 januari plaatsvinden en voor het eerst per 1 januari 2026. De indexering bedraagt ten hoogste de jaarmutatie (%) van het algemene DPI-indexcijfer van het derde kwartaal (Index 2015=100). Referentie: https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83760NED/table?ts=1709804424679 Eventuele indexeringen dienen uiterlijk twee maanden voorafgaande aan de indexering gecommuniceerd door een e-mail te sturen aan inkoop@graafschapcollege.nl. Wanneer indexeringen niet uiterlijk op deze datum worden gecommuniceerd behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om het recht van Opdrachtnemer op indexering voor het betreffende jaar te laten vervallen.
-----	---

Aansprakelijkheid	
Eis	Omschrijving
63.	Tijdens de duur van de Overeenkomst en na beëindiging daarvan, tot verwijdering van de automaten van de locatie(s) van Opdrachtgever door of namens Opdrachtnemer, is Opdrachtgever aansprakelijk voor ieder verlies of beschadiging van de automaten dat opzettelijk is veroorzaakt door personeel of opdrachtnemers, alsmede voor verlies of beschadiging ontstaan ten gevolge van toerekenbaar handelen of nalaten van zijn personeel of opdrachtnemers. Opdrachtgever is derhalve ook aansprakelijk voor ieder verlies of beschadiging ten gevolge van bijvoorbeeld brand, blikseminslag, water, sprinklerlekkage, verbouwingsschade, rook, roet, diefstal, vandalisme en/of onjuist gebruik. Opdrachtgever is te allen tijde verplicht verlies of beschadiging, hoe dan ook veroorzaakt, met betrekking tot de automaten binnen 48 uur -met mededeling van de oorzaak- schriftelijk aan Opdrachtnemer te melden.

Start en einde contract	
Eis	Omschrijving
64.	De huidige machines zijn eigendom van Opdrachtgever. Opdrachtnemer denkt mee om de huidige machines te verwaarden dan wel dient Opdrachtnemer zorg te dragen voor de afvoer van de huidige machines. Opdrachtnemer stelt zich flexibel op bij het einde van de overeenkomst en de overgang naar de nieuwe contractpartij. Zo kunnen automaten gefaseerd vervangen worden. Opdrachtnemer zal hier haar volledige medewerking aan verlenen.

Kritische Prestatie Indicatoren (KPI)

Gedurende de contractperiode zal Opdrachtgever de kwaliteit van de geleverde dienstverlening tweemaal per jaar beoordelen aan de hand van onderstaande kritische prestatie-indicatoren (KPI). Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. Opdrachtgever zal tijdens het contractueel overleg de bevindingen met Opdrachtnemer evalueren.

KPI's

Frequentie = Twee maal per jaar

- De tevredenheid van de Service specialisten faciliteiten tezamen van Opdrachtgever over de opvolging bij storingen en de leveringen en diensten van Opdrachtnemer bedraagt minimaal een 8,0 op elk meetmoment op een schaal van 1 (zeer slecht) tot 10 (uitstekend).
- Storingen worden conform gestelde eisen verholpen (98% binnen de gestelde tijd).
- Bestellingen zijn volledig en worden conform eisen geleverd (98% binnen de gestelde tijd en conform bestelling).
- Beschikbaarheid van de warme drankautomaten. Iedere automaat is tenminste 96% van de openingsuren van de locatie waar de automaat geplaatst is beschikbaar, exclusief de tijd die nodig is voor onderhoud en verzorging.

Frequentie = op verzoek van Opdrachtgever (maximaal één maal per jaar)

(aanpak dient inschrijver toe te lichten in antwoorden op open vragen)

- De tevredenheid van de interne klant (medewerkers en studenten) van Opdrachtgever over de kwaliteit van de warme dranken, denk hierbij aan de smaak en klantbeleving bedraagt minimaal een 7,0 op elk meetmoment, op een schaal van 1 (zeer slecht) tot 10 (uitstekend).

Verantwoordelijk voor monitoren

De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont aan dat bovenstaande KPI's behaald zijn met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie. Opdrachtnemer levert bij start van de overeenkomst aan Opdrachtgever een plan van aanpak over de wijze van monitoren, de wijze van rapporteren, beheersmaatregelen en mogelijke verbetermaatregelen. Opdrachtgever bepaalt of deze aanpak voldoet. Als dit niet zo is, dan past Opdrachtnemer zijn aanpak aan.

Consequenties bij niet realiseren KPI's

Zijn KPI's niet behaald? Dan stelt Opdrachtnemer binnen twee weken een verbeterplan op. Als Opdrachtgever akkoord is met het plan wordt het binnen twee weken uitgevoerd. In het plan staat aangegeven wanneer de beschreven resultaten behaald zijn en indien niet behaald, welke (financiële) consequenties worden voorgesteld.

Het hierboven genoemde laat alle overige rechten van Opdrachtgever, die zij onder meer op basis van de overeenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden heeft, onverlet.