



EURO
MANAGEMENT
CONSULTANTS

Bijlage 8 | Programma van Eisen

Koffie en koffieautomaten

Baanbrekers

© 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

1.1 Type Koffieautomaten

Er worden drie typen tafelmodel Koffieautomaten geleverd:

- Koffieautomaat 1: 10 Koffieautomaten met bonenkoffie
- Koffieautomaat 2: 2 Koffieautomaten met instant/vriesdroog koffie
- Koffieautomaat 3: 1 snel-tap Koffieautomaten met instant/vriesdroog koffie
- ✓ Krachtstroom is aanwezig voor deze Koffieautomaat.

Voor de verschillende typen mogen verschillende Koffieautomaten worden geleverd, maar per type zijn de Koffieautomaten hetzelfde.

1.2 Kenmerken Koffieautomaat

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren en plaatsen van de nieuwe Koffieautomaten in de door de Opdrachtgever aan te geven ruimten in het nieuwe pand. Na montage worden de voorzieningen direct voorzien van vullingen. In geen enkel geval binnen de uitvoering van de Raamovereenkomst worden refurbished Koffieautomaten geplaatst, ingezet of toegepast, tenzij de Opdrachtgever daar uitdrukkelijk om vraagt.

De Koffieautomaten beschikken over de volgende (maximale) uitgiftetijden:

- Instant Koffieautomaat: 8 seconden per koffieconsumptie;
- Bonen Koffieautomaat: 38 seconden per koffieconsumptie;
- Uitgifte van één liter Koffie bij een Koffieautomaat met kannenfunctie: 60 seconden.

Eén koffieconsumptie bij Opdrachtgever bedraagt circa 180 cc.

Koffieautomaat 3 heeft, door middel van vergrendeling, een in- en uitstelbare kannenfunctie voor het snel kunnen tappen van kannen koffie en heet water.

Gebruikers kunnen de sterkte van de Koffie en cappuccino, haar wens aanpassen op de Koffieautomaten. Na elke uitgifte schakelt de Koffieautomaat automatisch terug naar de standaardinstellingen.

De Koffieautomaten hebben minimaal energielabel A+. De Koffieautomaten beschikken daarnaast over een wachtstand/tijdschakelaar, zodat deze in een periode dat er geen gebruik van wordt gemaakt overgaat op een energiebesparingsstand.

De Koffieautomaten zijn daarnaast voorzien van de volgende eigenschappen/functies/opties:

- een apart uitgiftepunt voor koffie en heet water;
- bij uitgifte van dranken mogen er geen (ingrediënt-)resten van de vorige consumptie in de beker voor de volgende consumptie terecht komen. Er mag dus geen sprake zijn van kruisbevuilding;
- alle Koffieautomaten hebben een stopknop;
- Koffieautomaten zijn niet voorzien van een automatische bekeruitgifte;
- Koffieautomaten zijn wel voorzien van 'bekerdetectie', zodat geen dranken worden uitgegeven zonder dat er een beker geplaatst is;
- alle Koffieautomaten zijn voorzien van een lekbak – er is geen mogelijkheid tot aansluiten op een afvoer;
- alle Koffieautomaten zijn voorzien van een waterslot.

De Koffieautomaten beschikken over een gebruiksvriendelijk bedieningspaneel (met heldere keuzemogelijkheden), in de Nederlandse taal. Aanwijzingen/storingen worden ook in de Nederlandse taal getoond op het bedieningspaneel. Het paneel moet zowel visueel als tekstueel laten zien welke consumptiekeuzes de gebruiker kan maken.

Iedere Koffieautomaat heeft een management-uitleessysteem, waaruit het precieze verbruik van de Koffieautomaat kan worden ingezien en afgelezen.

Opdrachtnemer voert gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst minimaal één keer per jaar een herijkingstest (dosering) uit. Opdrachtnemer neemt hiervoor proactief contact op met de Opdrachtgever.

Wanneer tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst een Koffieautomaat vervangen wordt, of wanneer een nieuwe Koffieautomaat wordt bijgeplaatst, dan is deze van eenzelfde merk en type als de eerder geplaatste Koffieautomaten, of vergelijkbaar. De bijgeplaatste/vervangen Koffieautomaten vallen onder de werkingssfeer van de Raamovereenkomst en kennen daarom eenzelfde (contract)einddatum als de eerder geplaatste Koffieautomaten.

In het geval van bijplaatsten en vervangen van Koffieautomaten zijn de plaatsingskosten voor de Opdrachtnemer.

Geluidsniveau koffieautomaten

Vanwege de plaatsing van de koffieautomaten mogen deze niet teveel geluidsoverlast veroorzaken. Iedere Koffieautomaat mag tijdens het zetten van een consumptie ≤66 dB aan geluid produceren.

1.3 Assortiment bij Koffieautomaten

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

- koffie;
- espresso;
- cappuccino;
- chocolade;
- heet water (separaat).

Hoofdstuk 2 | Implementatie

De Opdrachtnemer garandeert dat de volledige implementatie uiterlijk 1 juni 2025 is afgerond.
Indien dit eerder dient te geschieden zal Opdrachtgever dit minimaal 3 weken van te voren aangeven.

De werkzaamheden voor de installatie bedragen maximaal 1 werkweek ter kantore van Opdrachtgever.

De werkzaamheden worden zoveel mogelijk aaneensluitend uitgevoerd. Verpakkingsmaterialen worden door de Opdrachtnemer weer afgevoerd.

Hoofdstuk 3 | Dienstverlening

3.1 Algemeen

Op elke Koffieautomaat staat een duidelijk en zichtbaar Koffieautomatennummer.

Alle geschreven informatie tijdens de uitvoering van de Opdracht moet in het Nederlands zijn.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor waterschade veroorzaakt door een defect van de Koffieautomaat.

De Koffieautomaten worden dagelijks gevuld en schoongemaakt door de doelgroep-medewerkers van de Opdrachtgever. Het schoonmaken en het dagelijks vullen van de Koffieautomaten moet eenvoudig en veilig uitgevoerd kunnen worden.

De Opdrachtnemer verzorgt kosteloos trainingen aan de medewerkers van Opdrachtgever, binnen 2 weken na een daartoe gedaan verzoek. Deze trainingen moeten verzekeren dat de doelgroep-medewerkers van Opdrachtgever de schoonmaakwerkzaamheden op een correcte wijze kunnen uitvoeren.

3.2 Contact

Voor het melden van storingen en klachten stelt Opdrachtnemer een meldpunt beschikbaar. Dit meldpunt is tenminste bereikbaar op werkdagen van 08:00 uur t/m 17:00 uur.

3.3 Verhelpen van storingen en reparaties

Opdrachtnemer garandeert een maximale hersteltijd en/of het aandragen van een passende oplossing binnen 24 uur (op werkdagen) na melding. Wanneer tijdens een reparatie blijkt dat herstel niet mogelijk is, dan wordt binnen 24 uur (op werkdagen) na deze constatering een vervangende Koffieautomaat geplaatst.

Koffieautomaten die niet ter plaatse gerepareerd kunnen worden, worden direct vervangen.

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

Koffieautomaten worden gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst proactief en reactief onderhouden door de Opdrachtnemer.

Hoofdstuk 4 | Eisen ingrediënten en disposables

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

Koffie en thee is gecertificeerd met het keurmerk Rainforest Alliance óf Fairtrade.

De Opdrachtnemer levert de volgende ingrediënten en disposables:

- bonenkoffie;
- instant-/vriesdroogkoffie;
- chocolade;
- topping;
- roerstaafjes duurzaam materiaal (niet plastic) maat 11 x 0,5cm;
- suikersticks (4 gram);
- creamersticks (2,5 gram);
- zoetstofsticks/-zakjes (0,5 gram);
- theezakjes English blend, Bosvruchten, Earl Gray, Groene thee citroen en Rooibos (allen 1,5 gram).

Hoofdstuk 5 | Bestelling en levering

5.1 Bestellen

Bestellingen kunnen per telefoon of digitaal (per mail/website) geplaatst worden door de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer neemt een proactieve rol aan wanneer de Opdrachtgever naar oordeel van Opdrachtnemer te laat of niet een bestelling doorgeeft.

5.2 Leveren

De Opdrachtnemer levert op één vaste dag per week. De Opdrachtgever kan tot één dag van te voren voor het middaguur haar bestellingen opgeven. Wanneer de vaste leverdag bijvoorbeeld donderdag is, dan kan Opdrachtgever tot woensdag 12:00 uur in de middag haar bestelling voor die week doorgeven.

Controle van leveringen vindt plaats bij aflevering en wordt gedaan op pallet/rolcontainerniveau. Reclamaties op kwaliteit, breuk, manco, houdbaarheid zullen direct worden gemeld.

De Opdrachtnemer verzorgt het retourtransport bij foutieve of beschadigde leveringen.

5.3 Leverlocatie

De Opdrachtgever levert de ingrediënten en disposables op de locatie van Opdrachtgever. Het adres van deze locatie is Zanddonkweg 14 te Waalwijk.

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 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 17:00 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	Teamleider bedrijfsrestaurant en catering	1x per jaar	Bijzonderheden naar aanleiding van de managementinformatie. Toekomstige ontwikkelingen
Operationeel	Praktijkbegeleider	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 twee weken na afloop van ieder kwartaal een digitale managementrapportage op. Deze managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:

- verbruiken per ingrediënt per Koffieautomaat en disposables, en het totaal;
- overzicht van geplaatste bestellingen;
- aantal consumpties per ingrediëntsoort per Koffieautomaat;
- leverbetrouwbaarheid;
- 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.

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.

Huur Koffieautomaten

Deze prijzen worden niet geïndexeerd gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.

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 Raamovereenkomst gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Er worden geen overige kosten 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.

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in PDF format naar:
administratie@baanbrekers.org.

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;
- specificaties aantallen en prijzen per eenheid en de 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)

10.1 Algemeen

SROI houdt in dat de Opdrachtnemer aan wie een opdracht wordt verstrekt, aandacht heeft voor de, bij voorkeur langdurige, inzet van mensen die een afstand hebben tot de arbeidsmarkt. Binnen deze Raamovereenkomst is de Opdrachtnemer verplicht om minimaal 2% van de opdrachtwaarde exclusief btw in te zetten voor de invulling van SROI.

De Opdrachtnemer hanteert daarbij het door hem ingediende plan van aanpak SROI.

10.2 Niet voldoen aan SROI verplichting

Bij het niet voldoen aan de eisen met betrekking tot de SROI verplichting wordt niet voldaan aan de eisen uit de opdrachtverstrekking wat kan leiden tot een schadevergoeding welke gelijk staat aan éénmaal het bedrag van het niet ingezette percentage van de SROI-verplichting.

Wanneer de Opdrachtnemer tijdens de looptijd van een Raamovereenkomst jaarlijks niet het bedrag aan SROI volledig invult, wordt het verschil tussen het jaarlijks in te vullen bedrag SROI en het bedrag dat daadwerkelijk is ingevuld aan de Opdrachtgever overgemaakt in februari, volgend op het afgesloten kalenderjaar.

Wanneer bij de eindafrekening van de opdracht niet of niet in zijn geheel is voldaan aan de SROI verplichting, wordt onmiddellijk en zonder ingebrekestelling een boete opeisbaar die gelijk is aan éénmaal de geldwaarde van het niet-ingevulde deel van de verplichting. Opdrachtgever heeft het recht een opgelegde boete te verrekenen met uitstaande vorderingen van de Opdrachtnemer op de Opdrachtgever.

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