

Offerteaanvraag

Openbare Europese Aanbestedingsprocedure

Koffiemachines en bijbehorende ingrediënten

voor

Veluwe Onderwijsgroep



Opdrachtgever: Veluwse Onderwijsgroep

Auteur(s): Erik Semmelink en Alexander Visscher

Versie: 29 januari 2025

© 2025, Rietplas Consultancy B.V. Auteursrecht voorbehouden

Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van deze uitgave op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking

Inhoudsopgave

1.	De Opdracht	4
1.1	Opdrachtgever	4
1.2	Achtergrond van de aanbesteding	4
1.3	Gewenste situatie	4
1.4	Omvang van de Opdracht	5
1.5	Contractvorm, contractuele voorwaarden en looptijd	5
	Bijlagen	7
A.	Kerngegevens aanbesteding	
B.	Checklist opbouw offerte	
C.	Aanbestedingsprocedure	
D.	Programma van Eisen	
E.	Formulier prijsaspecten	
F.	Formulier open vragen	
G.	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	
H.	Referentieformulier	
I.	Raamovereenkomst	
J.	Klachtenprocedure Rietplas	
K.	Algemene inkoopvoorwaarden Veluwe Onderwijsgroep	
L.	Huidige situatie	

1. De Opdracht

Voor u ligt de offerteaanvraag voor de openbare Europese aanbesteding inzake Koffiemachines en bijbehorende ingrediënten voor de Veluwse Onderwijsgroep. Het doel van deze offerteaanvraag is om marktpartijen informatie te verstrekken die voor hen noodzakelijk is om deel te kunnen nemen aan deze aanbestedingsprocedure, waarbij uiteindelijk met één leverancier een raamovereenkomst wordt gesloten. In bijlage C is de aanbestedingsprocedure omschreven en in bijlage D is het Programma van eisen opgenomen.

1.1 Opdrachtgever

De Veluwse Onderwijsgroep wil kinderen en jongvolwassenen in Apeldoorn en omgeving met eigentijds en vooruitstrevend onderwijs begeleiden op hun weg naar volwassenheid. Met 26 scholen, waarvan 16 scholen voor basisonderwijs en 10 scholen voor voorgezet onderwijs, biedt de Veluwse Onderwijsgroep dagelijks kwalitatief hoogstaand onderwijs in Apeldoorn en omgeving. Er werken meer dan 2000 medewerkers en de 26 scholen verzorgen onderwijs aan 13.000 leerlingen. Om ervoor te zorgen dat de collega's op de scholen zich vooral kunnen richten op het primaire proces, het verzorgen van goed onderwijs, worden zij ondersteund door een professioneel servicebureau. Meer informatie zie www.veluwseonderwijsgroep.nl

1.2 Achtergrond van de aanbesteding

De Veluwse Onderwijsgroep heeft momenteel diverse contracten voor koffiemachines en ingrediënten, waaronder koop- en huurmachines, met en zonder onderhoudscontracten, en met en zonder verplichte afname van ingrediënten. In de tabel in bijlage L zijn de lopende verplichtingen opgenomen.

Momenteel is ongeveer 50% van de koffiemachines gehuurd en de overige 50% gekocht. Op de VO-scholen van de Veluwse Onderwijsgroep is per locatie het meest geschikte zetsysteem gekozen op basis van capaciteit en snelheid. Op de PO-scholen zijn er diverse huurmachines (zoals van Animo, JDE, Coffee Fresh (Veromatic)) en kooppomachines (Douwe Egberts, Necta Solista, Jura). De meeste huurmachines hebben contracten met verplichte afname van ingrediënten die doorlopen tot en met 2030. Na afloop van deze contracten hebben de scholen in het primair onderwijs de keuze om zelf een consumenten of kleinzakelijke koffiemachine aan te schaffen (de ingrediënten voor deze machines vallen niet in de scope van de opdracht) of de koffiemachines onder de nieuwe aanbesteding en raamovereenkomst te laten vallen.

De Veluwse Onderwijsgroep is op zoek naar een partner voor het leveren van koffiemachines, die kan zorgen voor de juiste machines op de juiste locaties tegen de juiste kosten. Hierbij staan service en flexibiliteit, kostenbewustzijn, marktconformiteit, kwaliteit, efficiëntie en transparantie centraal in de samenwerking.

1.3 Gewenste situatie

De Veluwse Onderwijsgroep wil in de overeenkomst de volgende wensen realiseren:

- de winnende inschrijver geeft per locatie advies over de meest geschikte koffiemachine tegen een goede prijs;
- de scholen moeten de keuze hebben tussen koop en huur van de machines;
- afkoop van lopende overeenkomsten en een gelijktijdige overstap naar een nieuwe leverancier is niet wenselijk of haalbaar. Daarom wordt een gefaseerde maatwerkaanpak voor de koffiemachines op alle locaties in het voortgezet onderwijs, inclusief de levering van ingrediënten, verlangd.
- de winnende inschrijver moet ook ingrediënten kunnen leveren voor de huidige koffiemachines (zoals filterapparaten en containermachines) waar geen verplichte afnamecontracten voor bestaan;
- het schoonmaken en bijvullen van de machines wordt door medewerkers van de Veluwse Onderwijsgroep gedaan, terwijl de winnende inschrijver verantwoordelijk is voor het oplossen van storingen en jaarlijks preventief onderhoud, inclusief het vervangen van filters.

Een smaaktest is geen onderdeel van de beoordelings- en gunningsprocedure, maar kan na gunning worden opgenomen in het adviestraject per locatie. Hierbij wordt gekozen uit verschillende koffiesoorten/smaken/blends die aan de gestelde eisen voldoen en binnen de aangeboden prijs passen. Voor sommige gekochte koffiemachines is het verplicht ingrediënten van JDE te gebruiken; deze ingrediënten moet de inschrijver kunnen leveren.

Gedurende de contractperiode beoordeelt de Veluwe Onderwijsgroep twee keer per jaar de kwaliteit van de dienstverlening op basis van de kritische prestatie-indicatoren (KPI's) zoals opgenomen in het programma van eisen (bijlage D: eisen C8, C9, C15, C16 en D3). Het doel hiervan is de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen en te verbeteren, en daarmee actief te werken aan een duurzame relatie. De bevindingen worden tijdens het overleg tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer geëvalueerd. De verantwoordelijkheid voor het monitoren van de KPI's ligt bij de opdrachtnemer, die moet aantonen dat de KPI's worden behaald met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie. Indien de KPI's niet worden behaald, stelt de opdrachtnemer binnen twee weken een verbeterplan op. Dit plan moet door de opdrachtgever worden goedgekeurd en binnen twee weken na goedkeuring worden uitgevoerd. In het verbeterplan staat duidelijk aangegeven wanneer de beoogde resultaten zullen worden behaald.

1.4 Omvang van de opdracht

De scope van de aanbesteding omvat de koop en huur van koffiemachines die gefaseerd geplaatst moeten worden wanneer de huidige overeenkomsten aflopen. Dit omvat ook de levering van ingrediënten voor deze nieuwe koffiemachines en voor de bestaande koffiemachines (zoals filterapparaten en containermachines) waarvoor geen verplichte afnamecontracten bestaan. Het leveren van randassortiment, zoals theezakjes, melk- en suikersticks, valt buiten de scope van deze overeenkomst. Ook het aanleggen (anders dan aansluiten) van stroom- en watervoorzieningen valt buiten de scope van deze opdracht.

In de afgelopen jaren is jaarlijks gemiddeld € 120.000,- excl. BTW aan koffiemachines en bijbehorende ingrediënten uitgegeven. In de eerste twee contractjaren valt hiervan nog 25% onder doorlopende overeenkomsten en in de twee verlengingsjaren (2029 en 2030) nog 8%. Deze informatie is slechts ter indicatie. Hieraan kunnen door de inschrijver geen rechten en/of plichten worden ontleend. Daarnaast kunnen gedurende de looptijd van het contract de aantallen worden aangepast vanwege ontwikkelingen zoals inkrimping of uitbreiding. Om die reden zal deze raamovereenkomst worden gesloten voor een maximale waarde van 150% van voornoemd bedrag, om te voorkomen dat de geraamde waarde wordt overschreden, voordat de looptijd van de overeenkomst is verstreken. De uiteindelijke omvang van de opdracht is afhankelijk van het primaire proces en de vraag naar de dienstverlening.

1.5 Contractvorm, contractuele voorwaarden en looptijd

De raamovereenkomst heeft een looptijd van 1 juni 2025 tot 31 mei 2030 met de mogelijkheid van verlenging van tweemaal één jaar (5+1+1). De verlenging zal plaatsvinden op basis van gelijkblijvende voorwaarden. De raamovereenkomst die de Veluwe Onderwijsgroep wenst af te sluiten is ter informatie bijgevoegd (bijlage I). Na een looptijd van drie jaren is het akkoord om bij huur een gebruikte machine te plaatsen. De einddatum van het gebruik van de gehuurde koffiemachines is gelijk aan het einde van de contractdatum. Het staat de Veluwe Onderwijsgroep vrij om gehuurde koffiemachines weg te laten halen, ongeacht de resterende looptijd van de raamovereenkomst. Bij een krimp van het contract worden de huurkosten voor de verwijderde automaten in mindering gebracht en niet meer gefactureerd.

De inschrijver heeft de mogelijkheid om bij indiening van de vragen (zie bijlage C.6.) voorstellen aan te dragen op de concept raamovereenkomst en de algemene inkoopvoorwaarden (bijlage K). De raamovereenkomst zal worden afgesloten met de partij die de beste prijs-kwaliteitverhouding kan bieden.

Bijlagen

- A. Kerngegevens aanbesteding
- B. Checklist opbouw offerte
- C. Aanbestedingsprocedure
- D. Programma van Eisen
- E. Formulier prijsaspecten
- F. Formulier open vragen
- G. Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- H. Referentieformulier
- I. Raamovereenkomst
- J. Klachtenprocedure Rietplas
- K. Algemene inkoopvoorwaarden Veluwe Onderwijsgroep
- L. Huidige situatie

Bijlage A. Kerngegevens aanbesteding

Belangrijke data en adressen die met deze aanbesteding verband houden zijn in onderstaande overzichten weergegeven. Veluwe Onderwijsgroep behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen c.q. van deze overzichten af te wijken; in dergelijke gevallen vindt communicatie richting alle kandidaat-inschrijvers plaats.

A.1 Tijdschema

Activiteiten offerteverzoek	Datum
Publicatie documenten TenderNed	31 januari 2025
Schouw locaties	13 februari 2025
Uiterste datum stellen schriftelijke vragen n.a.v. publicatie offerteverzoek	25 februari 2025 voor 12:00 uur
Publicatie geanonimiseerde vragen en antwoorden op vragen n.a.v. offerteverzoek (= Nota van Inlichtingen)	4 maart 2025
Mogelijkheid tot stellen schriftelijke vragen n.a.v. publicatie 1 ^e Nota van Inlichtingen	11 maart 2025 voor 12:00 uur
Publicatie geanonimiseerde vragen en antwoorden n.a.v. 1 ^e Nota van Inlichtingen	18 maart 2025
Deadline aanbieden offertes door leveranciers	7 april 2025 vóór 9.00 uur
Openen kluis met offertes	7 april 2025 om 9.30 uur
Bekendmaking gunning onder voorwaarden	17 april 2025
Definitieve gunning	8 mei 2025
Ondertekening contract en afstemmingsbesprekingen	Na 8 mei 2025
Ingang overeenkomst	1 juni 2025

Bovenstaande planning dient beschouwd te worden als een doelplanning en is aan veranderingen onderhevig. Aan deze planning kunnen derhalve geen rechten worden ontleend.

A.2 Adressen

Correspondentieadres (per e-mail):

info@rietplas.nl

Bijlage B. Checklist opbouw offerte

Uw offerte dient te worden ingediend via TenderNed. Gelieve dit formulier ook te ondertekenen en in te dienen:

Check	Opnemen
	- Bijlage B
	- Bijlage E in Excel
	- Bijlage E in PDF
	- Bijlage F1
	- Bijlage F2
	- Bijlage F3
	- Bijlage G
	- Bijlage H

Akkoordverklaring:

Gaat akkoord met de eisen in bijlage D.	
---	--

Naam (rechtsgeldig ondertekenaar)	
Functie (rechtsgeldig ondertekenaar)	
Volledige naam en rechtsvorm organisatie	
Plaats en datum	
Handtekening	

Bijlage C. Aanbestedingsprocedure

C.1 Gekozen procedure

Omdat de geraamde kosten voor de opdracht de Europese aanbestedingsdrempel overschrijden, vindt deze aanbesteding plaats conform de Herzene Aanbestedingswet 2012. De Veluwse Onderwijsgroep heeft hierbij gekozen voor de openbare procedure, zoals beschreven in artikel 2.26 Aanbestedingswet. De keuze voor deze procedure is gebaseerd op het feit dat er voldoende aanbieders zijn en Veluwse Onderwijsgroep de markt zoveel als mogelijk de gelegenheid wil geven om deel te nemen aan de aanbesteding en de administratieve last zoveel mogelijk wenst te beperken voor marktpartijen en de eigen organisatie. Doordat er voldoende marktpartijen zijn die deze opdracht (mede) kunnen uitvoeren, is de mededinging voldoende gewaarborgd.

C.2 Digitaal aanbesteden via TenderNed

De gehele aanbestedingsprocedure verloopt digitaal via het elektronisch platform TenderNed, met uitzondering van hetgeen bepaald in onderdeel C6 van deze bijlage betreffende het indienen van vragen via info@rietplas.nl. Overige informatie-uitwisseling vindt via dit platform plaats. Veluwse Onderwijsgroep kondigt er de opdracht aan, stelt er de aanbestedingsstukken beschikbaar, communiceert er in de inlichtingen- en besluitvormingsfase en kondigt er de opdracht af. Inschrijvers dienen gebruik te maken van TenderNed voor het verkrijgen van informatie, het stellen van vragen en het indienen van de inschrijving. Communicatie mondeling, per brief of per e-mail, buiten de specifieke geboden mogelijkheden is nadrukkelijk niet toegestaan. Inschrijvers zijn en blijven verantwoordelijk voor het bijhouden van TenderNed alsmede het aanvragen en downloaden van de relevante documenten. Inschrijvingen die niet via het TenderNed worden ingediend, worden niet in behandeling genomen. Het risico van te late indiening ligt bij inschrijvers.

Meer informatie over digitaal inschrijven kunt u via www.tenderned.nl te downloaden en via het telefoonnummer van de servicedesk van TenderNed: 0800-8363376. Registreren en inloggen met eHerkenning is verplicht voor ondernemers op TenderNed.

C.3 Projectteam

Zowel het opstellen van deze offerteaanvraag als de beoordeling van de uitgebrachte offertes vindt plaats door een projectteam, waarin alleen medewerkers van de Veluwse Onderwijsgroep zitting hebben. Het project wordt uitgevoerd door het projectteam. De Veluwse Onderwijsgroep laat zich bij deze aanbesteding ondersteunen door Rietplas Inkoopadvies. Rietplas levert inkoop- en aanbestedingsexpertise gedurende deze aanbesteding en ondersteunt het projectteam in haar werkzaamheden. Rietplas zal op geen enkele wijze als inschrijver, onderaannemer of als adviseur van een inschrijver betrokken zijn bij deze aanbesteding. Daar waar in dit document Veluwse Onderwijsgroep wordt genoemd kan ook gelezen worden "projectteam van Veluwse Onderwijsgroep".

C.4 Aanbestedingsvoorwaarden

C 4.1 Gestanddoeningstermijn

De aanbieding van de offerte dient ten minste tot drie (3) maanden na de sluitingsdatum van deze aanbesteding geldig te zijn. Tijdens die periode heeft zij het karakter van een onherroepelijk aanbod. De Veluwse Onderwijsgroep behoudt zich het recht voor om de gestanddoeningstermijn in overleg met inschrijvers te verlengen, bijvoorbeeld indien tijdig een gerechtelijke procedure tegen het voorgenomen besluit tot gunning is gestart.

C 4.2 Voorbehouden

- De in deze offerteaanvraag gestelde eisen en wensen zijn gebaseerd op de huidige en de op dit moment bekende, toekomstige situatie bij de Veluwe Onderwijsgroep. U kunt geen enkel recht ontleen aan de in deze offerteaanvraag genoemde planning, aantallen of specificaties. Deze dienen slechts ter indicatie van de te contracteren leveringen/diensten en als basis voor de vergelijking van de verschillende Inschrijvingen.
- De Veluwe Onderwijsgroep behoudt zich het recht voor om het aanbestedingstraject tot de ingangsdatum van de (Raam)overeenkomst geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. Inschrijvers hebben in dat geval geen recht op vergoeding van enigerlei gemaakte kosten of geleden schade. Door het uitbrengen van een inschrijving gaat u akkoord met deze voorwaarde. Tevens behoudt de Veluwe Onderwijsgroep zich het recht voor de wijze waarop de aanbesteding zal verlopen aan te passen en/of wijzigingen aan te brengen in de aard en de omvang van de opdracht.
- Mocht gedurende de aanbestedingsprocedure bekend worden dat een inschrijver, een lid van een combinatie en/of een onderaannemer zijn voor deze aanbesteding relevante bedrijfsactiviteit(en) staakt, dan behoudt de Veluwe Onderwijsgroep zich het recht voor de procedure voor deze inschrijver te beëindigen.
- Bij de interpretatie achteraf van een gesloten overeenkomst tussen de Veluwe Onderwijsgroep en de (winnende) Inschrijver is, naast de raamovereenkomst, deze offerteaanvraag met bijlagen en de daarbij behorende Nota's van Inlichtingen leidend t.o.v. de inschrijving van Inschrijver.
- Aanvullingen, wijzigingen, afwijkingen, verduidelijkingen, beperkingen en dergelijke in de inschrijving van Inschrijver of daarbij behorende bijlagen, voor zover deze überhaupt al waren toegestaan, gelden alleen indien de Veluwe Onderwijsgroep deze uitdrukkelijk schriftelijk accepteert. Uit het feit dat de Veluwe Onderwijsgroep daarover geen opmerkingen heeft gemaakt in het kader van de (voorlopige) gunning en/of contractsluiting mag een dergelijke acceptatie niet worden afgeleid.
- Aan planningen kunnen geen rechten worden ontleend. Aan indicaties/omzetgegevens kunnen geen rechten worden ontleend.

C 4.3 Contacten met medewerkers van Veluwe Onderwijsgroep over de aanbesteding

Gedurende de looptijd van deze aanbesteding is het niet toegestaan op een andere wijze dan onder 'informatie uitwisseling' (zie onderdeel C6 van deze bijlage) beschreven informatie te verkrijgen over deze aanbesteding. Mocht de Veluwe Onderwijsgroep danwel Rietplas Inkoopadvies vernemen dat een inschrijver op een andere wijze de Veluwe Onderwijsgroep heeft benaderd dan kan deze inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

C 4.4 Onduidelijkheden, tegenstrijdigheden en instemming

Deze offerteaanvraag met alle bijbehorende bijlagen is met zorg samengesteld. Mocht de inschrijver desondanks tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden tussen de documenten onderling of met de tekst van de aankondiging menen tegen te komen, dan dient de inschrijver Rietplas Inkoopadvies hiervan op de hoogte te brengen middels de informatie uitwisseling (zie onderdeel C6 van deze bijlage).

Mocht u na de nota's van inlichtingen nog bezwaren hebben tegen een bepaald onderdeel van deze offerteaanvraag of tegen aspecten van de procedure, dan dient u deze tijdig en voor de indiening van de inschrijving schriftelijk, gemotiveerd en aangetekend (Waanderweg 64, 7812 HZ Emmen) naar voren te brengen t.a.v. de vermelde contactpersoon. In dit verband is van belang, dat blijkens jurisprudentie van het Europese Hof van Justitie een inschrijver dan wel inschrijver die niet overeenkomstig het vorenstaande handelt, zijn rechten op dit punt verspeelt. Het indienen van offerte houdt impliciet in dat u als inschrijver instemt met alle voorwaarden van deze aanbestedingsprocedure. De inschrijver is zelf verantwoordelijk voor de volledigheid en juistheid van zijn inschrijving. Indien in een latere fase blijkt dat onjuiste en/of onvolledige informatie is verstrekt, kan de inschrijver van verdere deelname worden uitgesloten. Indien aan een inschrijving voorwaarden zijn verbonden, wordt de inschrijving geacht niet te zijn gedaan. Inschrijvingen die niet voldoen aan de inhoudelijke eisen, zijn ongeldig en worden niet in behandeling genomen.

C 4.5 Gebruik merknaam of typen

Daar waar in het aanbestedingsdocument en/of bijlagen merken, octrooien of typen, of een bepaalde oorsprong of productie worden genoemd, dient u conform artikel 2.76, lid 2 van de Aanbestedingswet te lezen 'of daaraan gelijkwaardig'. Inschrijver moet de gelijkwaardigheid aantonen, het is aan Veluwe Onderwijsgroep om te beoordelen of de gelijkwaardigheid voldoende is aangetoond.

C 4.6 Raamovereenkomst en Algemene Inkoopvoorwaarden

Door in te schrijven stemt de inschrijver in met de toepasselijkheid van alle voorwaarden en werkwijzen van Veluwe Onderwijsgroep die in de aanbestedingsdocumenten van onderhavige aanbesteding worden genoemd.

De algemene inkoopvoorwaarden van Veluwe Onderwijsgroep zijn van toepassing op deze opdracht en bijgevoegd als bijlage K. De algemene verkoopvoorwaarden van inschrijver (dan opdrachtnemer) worden uitdrukkelijk uitgesloten.

Inschrijver heeft de mogelijkheid om bij indiening van de vragen (zie onderdeel C6 van deze bijlage) voorstellen aan te dragen op de raamovereenkomst, zoals opgenomen in bijlage I. Deze wijzigingsvoorstellen mogen niet neerkomen op een wezenlijke wijziging van de uitgangspunten van de offerteaanvraag, de Raamovereenkomst, daaronder begrepen. Daar waar u wenst af te wijken van de voorgelegde bepaling(en), geeft u dit aan door het doen van een nieuw tekstvoorstel. De Veluwe Onderwijsgroep beoordeelt de voorstellen en daar waar zij een verbetering ziet, worden deze voorstellen in het concept verwerkt. De Veluwe Onderwijsgroep is niet verplicht de aangegeven tekstsuggesties over te nemen. Bij de Nota van Inlichtingen 1 wordt de overeenkomst inclusief verbetervoorstellen verzonden. Vanaf de laatste Nota van Inlichtingen is de overeenkomst definitief en geen concept. De acceptatie van deze versie is een minimumeis.

Het is de inschrijvers niet toegestaan informatie van de Veluwe Onderwijsgroep naar buiten te brengen, te kopiëren of anderszins te gebruiken of te verspreiden zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Veluwe Onderwijsgroep. Vice versa erkent de Veluwe Onderwijsgroep eveneens dat de informatie welke aan haar in de inschrijvingen en in nadere toelichtingen bekend wordt gemaakt van vertrouwelijke aard is. De Veluwe Onderwijsgroep verzekert geheimhouding tegenover derden met betrekking tot alle commercieel- en concurrentiegevoelige informatie die haar in dit kader ter kennis komen, tenzij vooraf schriftelijke toestemming is verleend voor het verspreiden van dergelijke informatie. Vanzelfsprekend worden, voor zover noodzakelijk of wenselijk, wel interne betrokkenen vertrouwelijk voorzien van relevante informatie uit de inschrijvingen. Door in te schrijven gaat de inschrijver ermee akkoord dat er tevens sprake zal zijn van een toestemming indien een rechter in een gerechtelijke procedure de Veluwe Onderwijsgroep verplicht tot bekend- dan wel openbaarmaking van (onderdelen van) inschrijvingen.

C 4.7 Voornemen tot gunning, gunning en geschillen

Na evaluatie van de inschrijvingen en voorafgaand aan de gunningsbeslissing kan de Veluwe Onderwijsgroep de best scorende inschrijver(s) vragen in een verificatiegesprek haar inschrijving toe te lichten. Mocht aan de hand van het verificatiegesprek blijken dat de toelichting niet in overeenstemming is met de ingediende offerte, kan zulks naar rato tot mindering van punten leiden voor het betreffende gunningscriterium. Indien uit een verificatiegesprek blijkt dat niet aan één of meer eisen wordt voldaan, zal dit leiden tot het alsnog afwijzen van de inschrijving. In dat geval zal er niet opnieuw een aanbestedingstraject worden doorlopen, maar zal de opdracht worden gegund aan de inschrijver, die bij de aanbesteding in rang na de in eerste instantie gegunde inschrijver als hoogst scorende inschrijver is aangemerkt.

Na beoordeling van de inschrijvingen zal de Veluwe Onderwijsgroep alle inschrijvers schriftelijk mededelen (door middel van een gunningbeslissing als bedoeld in artikel 2.130 Aanbestedingswet) aan welke inschrijvers de Veluwe Onderwijsgroep voornemens is de opdracht te gunnen. De mededeling houdende het voornemen tot gunning geeft de winnaars nog geen aanspraak op gunning van de opdracht, aangezien deze mededeling geen

aanvaarding van de aanbieding inhoudt. Er is dan ook nog geen sprake van een overeenkomst tussen de Veluwe Onderwijsgroep en de beoogde winnaars. Zo spoedig mogelijk – doch niet eerder dan 20 dagen na verzending van het voornemen – zal de Veluwe Onderwijsgroep met de winnaars in contact treden om tot gunning over te gaan.

C.5 Schouwing

Om inzicht te verschaffen in de locaties de Heemgaard en UGO Prinses Beatrixlaan wordt er op 13 februari 2025 een schouw georganiseerd waarbij we starten om 9:00 uur op locatie UGO, Prinses Beatrixlaan 259,7312 DG Apeldoorn en vervolgens gaan we door naar locatie de Heemgaard, Heemradenlaan 125 7329 BZ Apeldoorn. U moet zich daarvoor wel aanmelden uiterlijk 10 februari 2025 voor 14.00 uur bij info@rietplas.nl. Deze schouw is niet bedoeld als informatiebijeenkomst. Per inschrijver mogen 2 personen aanwezig zijn. Het risico van een verkeerde interpretatie van de informatie ten gevolge van niet aanwezig zijn bij de schouw komt geheel voor rekening van de aanbieder. De schouw is bedoeld om kennis te nemen van de lokale omstandigheden die niet of lastig op papier zijn te duiden. De schouw is niet bedoeld voor het stellen van vragen die op de beschreven wijze aan de Veluwe Onderwijsgroep kunnen worden gesteld (zie paragraaf C.6).

C.6 Informatie uitwisseling

Verzoeken om nadere informatie en vragen met betrekking tot de inhoud en aspecten rond de aanbestedingsprocedure kunnen tot uiterlijk 25 februari 2025 vóór 12:00 uur per e-mail worden ingediend op het adres: info@rietplas.nl. Telefonische vragen hierover zullen niet in behandeling worden genomen. Geïnteresseerden worden verzocht om bij stellen van vragen duidelijk te verwijzen naar hoofdstuk, paragraaf of bijlagennummer(s). De gestelde vragen worden geanonimiseerd beantwoord en in de Nota van inlichtingen 1 gepubliceerd op TenderNed. De Veluwe Onderwijsgroep stelt het op prijs dat u de vragen ruim van te voren indient. Wanneer er vragen zijn over de Nota van inlichtingen 1, kunnen deze nog gesteld worden. Let u op de data in de planning in bijlage A. Beantwoording van deze vragen geschiedt met de Nota van inlichtingen 2. Beide Nota's van inlichtingen maken integraal deel uit van dit Aanbestedingsdocument. De inlichtingenronde is bedoeld om tijdig eventuele bezwaren en/of onduidelijkheden kenbaar te maken. Wanneer inschrijver van deze mogelijkheid geen gebruik maakt dan komt dit voor risico van inschrijver. De Veluwe Onderwijsgroep en overige inschrijvers kunnen er dan gerechtvaardigd van uitgaan dat de inschrijver tegen de procedure alsook op de inhoud van deze aanbesteding geen bezwaren heeft. Op basis van de ingediende vragen en/of bezwaren kan de Veluwe Onderwijsgroep besluiten om de aanbestedingsdocumenten aan te passen.

C.7 Indienen van de offerte

Inschrijven kan uitsluitend door het indienen van een offerte voor 7 april 2025, 9.00 uur via TenderNed. De digitale kluis sluit exact op het hierboven genoemde tijdstip. Na sluiting is het niet meer mogelijk om een offerte of delen daarvan in te dienen, ook niet per mail. De Veluwe Onderwijsgroep adviseert om tijdig te beginnen met het indienen van uw offerte.

C.8 Opening van de offertes

De opening van de kluis geschiedt niet openbaar aan de Waanderweg 64 te Emmen, op 7 april 2025 om 9.30 uur. Rietplas Inkoopadvies zal namens de Veluwe Onderwijsgroep een procesverbaal versturen van de opening van de offertes met daarin vermeld welke partijen hebben geoffreerd.

C.9 Klachtafhandeling aanbestedingsprocedure

Een aanbestedingsprocedure kan aanleiding geven tot inhoudelijke vragen of opmerkingen over de aanbestedingsprocedure of over de wijze van aanbesteden. Deze vragen en opmerkingen kan een inschrijver

stellen tijdens de aanbestedingsprocedure en deze worden beantwoord in de Nota van Inlichtingen (zie onderdeel C6 van deze bijlage). Blijft naar de mening van de inschrijver een reactie uit of is hij het niet eens met de reactie dan kan hij een klacht indienen.

Een klacht, in dit verband, is een schriftelijke melding van een inschrijver die belang heeft bij de aanbesteding, waarbij de inschrijver gemotiveerd aangeeft op welke punten hij het niet eens is met de aanbesteding of een onderdeel daarvan. U kunt een klacht indienen bij het klachtenmeldpunt van Rietplas via klachtenmeldpunt@rietplas.nl. Dit klachtenmeldpunt wordt bemenst door een ervaren en onafhankelijke inkoper die is aangewezen om klachten te behandelen. Deze medewerker is niet betrokken bij de onderhavige aanbesteding. Zie bijlage J voor de klachtenprocedure van Rietplas. Het indienen van een klacht zet een aanbestedingsprocedure niet stil. De Veluwe Onderwijsgroep is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de procedure. Een inschrijver kan, na het doorlopen van de procedure bij het klachtenmeldpunt, de klacht vervolgens voorleggen aan de landelijke Commissie van Aanbestedingsexperts. Het klachtenmeldpunt kan (op verzoek van de inschrijver of de Veluwe Onderwijsgroep) ook voorstellen dat de klacht voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts, voordat door de Veluwe Onderwijsgroep wordt beslist. Zie www.commissievanaanbestedingsexperts.nl

C.10 Beoordelingssystematiek

De beoordelingsprocedure start na opening van de inschrijvingen. Het beoordelingsteam verricht de beoordelingen van de inschrijvingen zoals omschreven in deze bijlage. Alle formulieren en verklaringen dienen volledig te worden ingevuld, rechtsgeldig (door een vertegenwoordigingsbevoegde) ondertekend en ingediend bij de inschrijving. Indien een formulier of verklaring ontbreekt, kan de inschrijving terzijde worden gelegd.

De Veluwe Onderwijsgroep behoudt zich het recht voor om in iedere fase van de beoordelingsprocedure aan de inschrijver om toelichting, verduidelijking of aanvulling van zijn inschrijving te vragen. Indien er sprake is van een naar het oordeel van de Veluwe Onderwijsgroep herstelbaar gebrek, krijgt de inschrijver de mogelijkheid om het gebrek binnen een door de Veluwe Onderwijsgroep aan te geven termijn te herstellen. Indien het gebrek naar het oordeel van de Veluwe Onderwijsgroep niet te herstellen is of niet afdoende wordt hersteld, zal de inschrijver hierover uiterlijk bij de gunningsbeslissing schriftelijk worden geïnformeerd, onder vermelding van de reden. De beoordelingssystematiek bestaat uit de volgende vijf stappen:

Stap 1: wijze van indiening

Allereerst stelt de Veluwe Onderwijsgroep vast of een inschrijving voldoet aan de voorschriften in dit document met betrekking tot de wijze van indiening. Inschrijvingen die niet aan deze voorschriften voldoen worden terzijde gelegd en niet verder in behandeling genomen. Indien aan het voorgaande niet wordt voldaan, vindt uitsluiting van de aanbesteding plaats. Alleen inschrijvingen die voldoen gaan voor verdere beoordeling door naar stap 2.

Stap 2: beoordeling compleetheid

Vervolgens controleert de Veluwe Onderwijsgroep of een inschrijving volledig en compleet conform de voorwaarden en bepalingen van het aanbestedingsdocument is opgesteld en ingevuld. Inschrijvingen die hier niet aan voldoen worden (voorlopig) terzijde gelegd en eventueel verder niet in behandeling genomen. Alleen de inschrijvingen die voldoen gaan voor verdere beoordeling door naar stap 3.

Stap 3: beoordeling uitsluitingsgronden

De Veluwe Onderwijsgroep onderzoekt in eerste instantie alleen of er redenen zijn om een inschrijver of een benoemde 'derde' uit te sluiten van de aanbesteding ingevolge artikel 2.86 en 2.87 van de Aanbestedingswet aan de hand van de ingediende Uniform Europese Aanbestedingsdocument (UEA), zie ook bijlage C11 en C12. Indien een Inschrijver of een benoemde 'derde' wordt uitgesloten van deelname aan de aanbesteding, wordt de

inschrijving van de betreffende Inschrijver terzijde gelegd en niet verder in behandeling genomen. Alleen de inschrijvingen van de inschrijvers die niet worden uitgesloten gaan voor verdere beoordeling naar stap 4.

Stap 4: beoordeling geschiktheidseisen

Vervolgens beoordeelt de Veluwe Onderwijsgroep of een Inschrijver die niet is uitgesloten van de aanbesteding voldoet aan de in bijlage C13 gestelde geschiktheidseisen op het gebied van financiële en economische draagkracht en technische bekwaamheid op grond van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument. Inschrijvingen van inschrijvers, die niet aan de geschiktheidseisen voldoen worden voorlopig terzijde gelegd en eventueel niet verder in behandeling genomen. Alleen de Inschrijvingen van inschrijvers, die definitief aan de geschiktheidseisen voldoen gaan voor verdere beoordeling door naar stap 5. Indien er maar één inschrijver is die na beoordeling van de geschiktheidseisen over blijft, zal stap 5 worden overgeslagen en wordt er direct overgegaan tot een verificatiegesprek conform bijlage C 14.3.

Stap 5: beoordeling / gunning beste prijs-kwaliteitsverhouding aanbidding

Inschrijvingen die voldoen aan de bovenstaande stappen worden beoordeeld aan de hand van de beoordelingscriteria (hierna te noemen gunningcriteria). Uitgangspunt voor gunning van de opdracht is beste prijs kwaliteitsverhouding. Dit houdt in dat de gunning niet plaatsvindt op basis van de prijsstelling, maar op basis van kwalitatieve criteria. Als inschrijver krijgt u na de gunning een gemotiveerde terugkoppeling van de beoordeling en de door u gescoorde punten. Zie bijlage C 14 voor de gunningscriteria. De Veluwe Onderwijsgroep behoudt zich het recht voor om aan inschrijvers nadere bewijsstukken en/of toelichting op te vragen.

C.11 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

In deze openbare Europese aanbestedingsprocedure wordt gebruikgemaakt van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) (Bijlage G). Door het gebruik van dit UEA hoeft de inschrijver in deze fase niet de officiële bewijsstukken te overleggen. Wel gaat inschrijver door het ondertekenen van de UEA ermee akkoord dat de Veluwe Onderwijsgroep zich het recht voorbehoudt om in een latere fase alsnog inschrijver te verplichten alle formele bewijsstukken, zoals genoemd bij de uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen in deze bijlage en behorende bij de UEA, uiterlijk binnen zeven kalenderdagen na de verzenddatum van het schriftelijke verzoek bij de Veluwe Onderwijsgroep te overleggen. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met hetgeen in de verklaring wordt verklaard, of indien inschrijver de bewijsstukken niet of niet tijdig overlegt, leidt dit tot uitsluiting. Inschrijver komt in dat geval niet voor gunning in aanmerking. Met het ondertekenen van de UEA geeft de ondertekenaar de garantie voor de rechtsgeldigheid van de totale offerte. Dit betekent dat alle personen die bewijsmiddelen en verklaringen hebben ondertekend hiertoe door de onderneming uitdrukkelijk zijn gemachtigd. Indien de vertegenwoordigingsbevoegdheid niet blijkt uit het handelsregister dan wel een overeenkomstig register van het land van vestiging van de onderneming, dient een geldige volmacht, waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid blijkt, te worden bijgevoegd.

C 11.1 Bedrijfsgegevens

De inschrijver dient bij deel II van de UEA de bedrijfs- en contactgegevens van de inschrijver in te vullen. De Veluwe Onderwijsgroep zal het contact met inschrijvers tijdens de aanbestedingsprocedure laten verlopen via een door de inschrijver aangewezen contactpersoon. Deze contactpersoon dient gedurende de gehele procedure als enig aanspreekpunt te gelden. Indien door omstandigheden de contactpersoon gewijzigd wordt, dient dit tijdig door inschrijver schriftelijk aan de contactpersoon namens de Veluwe Onderwijsgroep gemeld te worden.

C 11.2 Samenwerkingsverband

Bij een samenwerkingsverband gaat het om meerdere ondernemingen die gezamenlijk inschrijven op een opdracht. Onder deel II van de UEA dienen de ondernemingen te worden genoemd die deel uitmaken van het samenwerkingsverband. De deelnemers uit het samenwerkingsverband dienen ieder afzonderlijk de UEA in te dienen. De onderneming dient, indien hij bij deel II van de UEA heeft aangegeven dat wordt ingeschreven in een

samenwerkingsverband, bij deel II van de UEA ook aan te geven voor welke geschiktheidseisen een beroep op zijn onderneming wordt gedaan. Ten behoeve van de communicatie met de Veluwe Onderwijsgroep dient een samenwerkingsverband een penvoerder aan te wijzen en weer te geven in deel II-B van de UEA. Deze penvoerder dient volledige beslissingsbevoegdheid te hebben en gemachtigd te zijn om namens het samenwerkingsverband op te treden. De penvoerder zorgt voor een overzichtelijke weergave in de offerte en geeft duidelijk aan welk document van welke onderneming afkomstig is. Wat in deze bijlage geldt voor 'inschrijver' geldt in het geval van een 'samenwerkingsverband' voor alle (afzonderlijke) deelnemers van het samenwerkingsverband.

C 11.3 Inschrijving handels- of beroepsregister

De Veluwe Onderwijsgroep behoudt zich het recht voor om aan de inschrijvers met de meest gescoorde punten aan wie zij voornemens is te gunnen, nadere bewijsstukken op te vragen. Inschrijver dient een bewijsstuk aan te leveren waaruit blijkt dat de onderneming, volgens de eisen die gelden in het land van vestiging, is ingeschreven in het nationale beroeps- of handelsregister, (Kamer van Koophandel) of een hieraan gelijkwaardig document als bedoeld in artikel 2.89 van de aanbestedingswet. De kopie van deze verklaring mag niet ouder zijn dan 6 maanden, terug te rekenen vanaf uiterste datum voor indienen van een inschrijving. Een geldige gedragsverklaring aanbesteden volstaat ook. Dit bewijsstuk dient de huidige situatie van de onderneming van inschrijver weer te geven en dient de Veluwe Onderwijsgroep in staat te stellen te bepalen welke personen rechtsgeldige vertegenwoordigingsbevoegdheid bezitten ten aanzien van de onderneming van inschrijver. Wanneer uit het bewijs van inschrijving blijkt dat een rechtspersoon vertegenwoordigingsbevoegd is, dient inschrijver van deze rechtspersoon ook het bewijs van inschrijving mee te zenden. Ook dit bewijs van inschrijving mag niet ouder zijn dan zes maanden terug te rekenen vanaf datum inschrijving. Inschrijver dient zover terug te gaan totdat voor de Veluwe Onderwijsgroep duidelijk vast te stellen is welke natuurlijke persoon of personen de onderneming van inschrijver rechtsgeldig mag/mogen vertegenwoordigen. Voor een rechtsvorm waarbij inschrijving in het nationaal beroeps-/handelsregister niet noodzakelijk is, dient inschrijver aan te tonen door middel van een notariële akte welke personen rechtsgeldige vertegenwoordigingsbevoegdheid bezitten. Ook deze akte mag niet ouder zijn dan zes maanden terug te rekenen vanaf uiterste datum voor indienen van een inschrijving. In geval een inschrijving wordt ingediend door een combinatie dan dient elke deelnemer in de combinatie, na het eventuele voornemen van de Veluwe Onderwijsgroep tot gunning, het inschrijvingsbewijs Kamer van Koophandel aan te leveren. Tevens dient indien van toepassing het Kamer van Koophandel uittreksel te worden bijgevoegd van derden waarop de inschrijver zich beroept, van onderaannemers die hij wenst in te schakelen bij de uitvoering van de opdracht en van de holding.

C11.4 Eén keer inschrijven

Inschrijver mag zich slechts één keer inschrijven, hetzij zelfstandig, hetzij als hoofdaannemer met onderaannemer(s), hetzij als één combinatie met één of meer andere partijen (zie hierboven). Wordt in strijd met vorenstaande gehandeld, dan worden alle Inschrijving die meerdere keren mee willen dingen niet in behandeling genomen.

C11.5 Nakoming verplichtingen

Indien inschrijver deel uitmaakt van een holding/groep/concernmaatschappij, verklaart inschrijver met de UEA dat de holding/groep/concernmaatschappij bij gunning onvoorwaardelijk garant staat voor de door de dochtermaatschappij op zich te nemen verplichtingen.

C.12 Uitsluitingsgronden

Op het moment van inschrijving kan inschrijver volstaan met het ondertekenen van de UEA. Door het ondertekenen van deze UEA geeft inschrijver aan dat de omstandigheden zoals benoemd in deze eigen verklaring niet op zijn onderneming van toepassing zijn en dat Inschrijver de eventueel verlangde bewijsstukken/verklaringen zoals bedoeld in artikel 2.89 van de Aanbestedingswet op het eerste verzoek van de Veluwe Onderwijsgroep binnen 7 kalenderdagen kan verstrekken.

De verplichte uitsluitingsgronden (zie deel III.A en III.B van het UEA) zijn:

- deelneming aan een criminele organisatie;
- omkoping;
- fraude;
- witwassen van geld;
- terroristische misdrijven of strafbare feiten;
- kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel;
- betaling van belastingen of sociale premies.

De van toepassing zijnde facultatieve uitsluitingsgronden (zie deel III.C van het UEA) zijn:

- schending verplichtingen o.b.v. milieu, sociaal of arbeidsrecht;
- faillissement, insolventie of gelijksoortig;
- ernstige beroepsfout;
- vervalsing van de mededinging;
- belangenconflict;
- betrokken bij de voorbereiding;
- prestaties uit het verleden;
- valse verklaring;
- onrechtmatige beïnvloeding.

De bovengenoemde eisen gelden ook voor de afzonderlijke leden van een combinatie en de onderaannemers. Indien blijkt dat een uitsluitingsgrond van toepassing is op een lid van de combinatie of een onderaannemer, komt de desbetreffende Inschrijver niet meer voor gunning in aanmerking. De inschrijving wordt dan terzijde gelegd.

C.13 Geschiktheidseisen

Met de invulling van het UEA verklaart inschrijver tevens dat zijn onderneming voldoet aan de door Veluwe Onderwijsgroep gestelde geschiktheidseisen met betrekking tot financiële en economische draagkracht, technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid, en overige minimumeisen. Inschrijver kan een beroep op derden doen voor bepaalde kwalificaties. Deze moeten wel bij de inschrijving worden aangegeven.

C 13.1 Technische en beroepsbekwaamheid

Door middel van minimaal 1 referentie toont inschrijver aan dat hij over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt. Inschrijver dient aan te tonen in de periode van 3 jaar voorafgaande aan de datum van de publicatie van deze aanbesteding op een vakkundige en doelmatige wijze de levering en dienstverlening te hebben uitgevoerd:

Kerncompetenties:

1. Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het adviseren en gefaseerd plaatsen van gekochte koffiemachines voor scholen in het voortgezet onderwijs voor minimaal € 10.000,- excl. BTW.
2. Inschrijver heeft aantoonbare ervaring met het adviseren en gefaseerd plaatsen van gehuurde koffiemachines inclusief het leveren van ingrediënten voor scholen in het voortgezet onderwijs voor minimaal € 20.000,- excl. BTW per jaar.

De Veluwe Onderwijsgroep vraagt de Inschrijver voor de kerncompetentie het formulier referenties (bijlage H) te gebruiken. De referentie moet minimaal voldoen aan de volgende kenmerken:

- de referentie moet de kerncompetentie afdekken;
- het is mogelijk dat één referentie meerdere kerncompetenties in zich heeft. Het is dus niet noodzakelijk om evenveel referenties als kerncompetenties aan te leveren.
- de referentie moet recent zijn; niet ouder dan drie (3) jaar waarbij als uitgangspunt de datum van publicatie van deze aanbesteding wordt gehanteerd.

Inschrijver geeft door het indienen van een offerte toestemming aan de Veluwe Onderwijsgroep tot informeren bij de opgegeven referenties, zonder tussenkomst van inschrijver. Het is daarom aan te bevelen reeds in dit stadium aan de op te geven referenties door te geven dat mogelijk contact met hen wordt opgenomen. Inschrijver dient gebruik te maken van het formulier in bijlage H en deze toe te voegen aan uw inschrijving op TenderNed. Het is toegestaan de referentie te verduidelijken. Deze toelichting mag maximaal 500 woorden bevatten.

De referentie mag niet afkomstig zijn van een moeder- of zustermaatschappij van uw organisatie. In geval een referentieopdracht in combinatie en/of in hoofd-/onderaanneming met een derde is uitgevoerd, kan de inschrijver deze slechts opvoeren als zijn eigen referentie voor zover het werkzaamheden betreft die hij in de referentieopdracht zelf heeft uitgevoerd (behoudens de mogelijkheid om een beroep te doen op de technische bekwaamheid van een derde als bedoeld in art. 2.94 Aanbestedingswet). De inschrijver dient in dat geval gegevens over te leggen die betrekking hebben op zijn eigen aandeel in de uitvoering van de referentieopdrachten. De Veluwe Onderwijsgroep behoudt zich het recht voor de aangeleverde informatie te verifiëren met de referent zoals genoemd op het referentieformulier.

C.14 Gunningcriteria

Aanbiedingen worden beoordeeld aan de hand van gunningcriteria waaraan weegfactoren zijn gekoppeld. De uiteindelijke gunning zal tot stand komen nadat alle beoordelingen in een overall beoordelingsstaat verzameld worden. De verhouding prijs en kwaliteit is:

- Prijsaspecten: 60%
- Kwalitatieve aspecten: 40%.

Hieronder is een voorbeeld van de puntentelling weergegeven. De verkregen punten per onderdeel worden vermenigvuldigd met de weegfactor, dit resulteert in de totaalscore per onderdeel. De totaalscore van alle onderdelen worden bij elkaar opgeteld om de totaalscore te krijgen. De Inschrijver die de hoogste totaalscore heeft behaald voor alle subcriteria gezamenlijk is de Inschrijver met de beste prijs-kwaliteitverhouding. Aan deze Inschrijver wordt de raamovereenkomst gegund. Bij gelijke score geeft de score behaald op het criterium kwaliteit de doorslag. In geval er dan nog sprake is van gelijke score, vindt loting plaats.

Voorbeeld puntentelling	Weeg- factor	Maximaal		Score inschrijver X		Score inschrijver Y	
		Punten	Totaal	Punten	Totaal	Punten	Totaal
Prijsaspecten (60%)							
Huur en koop koffiemachines & ingrediënten	60	10	600	€	600	€	540
Kwalitatieve Aspecten (40%)							
Aangeboden koffievoorziening	16	10	160	8	128	6	96
Plan van aanpak	16	10	160	6	96	8	128
Service en onderhoud	8	10	80	8	64	6	48
Subtotaal			400		288		272
Totaal			1000		888		812

C 14.1 Prijsaspecten

De prijsaspecten dienen te worden ingevuld in bijlage E. Voor het beoordelen van de prijzen zijn twee schoollocaties geselecteerd waar zowel huur- als koopmachines aanwezig zijn, evenals de levering van ingrediënten. Daarom zijn de koffiemachines voor De Heemgaard en UGO Prinses Beatrixlaan gekozen als referentielocaties. De Heemgaard heeft momenteel twee gehuurde koffiemachines waarvan 1 met onderzetkast. UGO Prinses Beatrixlaan heeft momenteel twee gekochte koffiemachines en twee Animo ComBi-line CN10e incl. peilglas. Vervanging voor deze

Animo's Comb-line CN10e hoeft niet geoffreerd te worden. De ingrediënten hiervoor zijn wel opgenomen in bijlage E.

School	Aantal medewerkers	Gemiddeld aantal consumpties per dag	Wensen
De Heemgaard	194	220 (excl. warm water)	- Beide machines moeten bonen en instant bevatten. - Nu ongeveer 70% bonen en 30% instant. - 1 machine ook cafeïnevrije koffie, 1 op de 15 kopjes is cafeïnevrije.
UGO Pr. Beatrixlaan	160	180 (excl. warm water)	- 1 machine moet bonen en instant bevatten. - 1 machine hoeft alleen maar instant te bevatten

Bij de beoordeling van de prijsaspecten wordt erop toegezien dat het prijzenblad volledig is ingevuld:

- de geoffeerde tarieven zijn netto in euro exclusief omzetbelasting (BTW), prijspeil 2025;
- de huur en koop tarieven voor de koffiemachines en de kosten voor de ingrediënten zijn vast en bindend voor het eerste 7 maanden van de Overeenkomst (tot 31 december 2025);
- de prijs en/of prijzen in de inschrijving zijn niet manipulatief. De prijs en/of prijzen in de inschrijving zijn niet irreëel. Een 'irreële inschrijving' betekent dat deze niet op de werkelijkheid is gegrond, hetgeen betekent dat de opgegeven prijzen vanuit kostenperspectief niet te verantwoorden zijn door de inschrijver. Van een manipulatieve en/ of irreële inschrijving kan (eveneens) sprake zijn als:
 - de beoordelingssystematiek - als gevolg van miskenning door de inschrijver van bepaalde aannames van de Veluwe Onderwijsgroep - zo wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel, zoals bijvoorbeeld het innemen van een realistische positie, wordt verstoord;
 - één of meer prijzen worden aangeboden die op zichzelf beschouwd niet marktconform en/of niet realistisch zijn, d.w.z. prijzen die niet gebaseerd zijn op normale kostprijzen met redelijke kortingen en winstmarges;
 - de prijzen niet een in de branche gebruikelijke opbouw/samenhang hebben;
 - één of meerdere prijzen de gehanteerde formule frustreren;
 - sprake is van nul euro prijzen en/of negatieve prijzen.

De Veluwe Onderwijsgroep heeft het recht om manipulatieve en/of irreële inschrijvingen uit te sluiten. De situatie na contract sluiting kan afwijken van de gevraagde en aangeboden machines.

De offerte met de laagste vergelijkingsprijs zal hiervoor de maximale score ontvangen. De overige offertes worden in procentuele verhouding doorberekend ten opzichte van de laagste prijsaanbieder.

Formule: (laagste prijs : te beoordelen prijs) x maximaal aantal punten = gewogen score.

C 14.2 Kwalitatieve aspecten

Voor de kwalitatieve beoordeling van de aanbiedingen is een projectteam samengesteld bestaande uit medewerkers van de Veluwe Onderwijsgroep. De kwalitatieve aspecten worden beoordeeld op basis van antwoorden op de open vragen.

LET OP: De beantwoording van de open vragen dient in PDF. Bij de beantwoording dient u lettertype Arial 9 (minimaal), zwart, minimaal regelafstand 1 te gebruiken. Voor de beoordeling zullen de antwoorden op de open vragen in zwart-wit op A4 formaat worden gedeeld.

C 14.2.1 Aangeboden koffievoorziening

Om de door u aangeboden koffievoorziening goed te kunnen vergelijken, hebben wij ervoor gekozen om de koffiemachines voor De Heemgaard en UGO Prinses Beatrixlaan op te nemen in deze aanbesteding. Beschrijf uw onderbouwing voor de specifieke invulling van de koffieoplossing op beide locaties door de volgende punten te behandelen:

- De specifieke koffieautomaten die u aanbiedt voor beide locaties en waarom u deze heeft geselecteerd?
- Hoe deze machines voldoen aan de gestelde kaders en behoeften van de locaties?
- Hoe waarborgt u de tevredenheid van koffiedrinkers over de kwaliteit en smaak van de koffie? Wat is uw aanpak wanneer u signalen ontvangt vanuit de locaties van ontevredenheid over de smaak? Beschrijf u methoden en procedures voor het verzamelen van feedback en het oplossen van eventuele problemen?
- Hoe zorgt u ervoor dat medewerkers en gasten tevreden zijn met de gekozen koffieautomaten? Geef aan welke stappen u onderneemt om een positieve gebruikerservaring te garanderen.

Voeg uw beschrijving in maximaal 2 pagina's A4 in formulier F1 toe aan uw offerte. Voeg in een aparte bijlage een productbeschrijving en fotomateriaal van elke aangeboden koffieautomaat toe.

C 14.2.2 Plan van Aanpak

De Veluwe Onderwijsgroep wenst een op maat gemaakte benadering voor het adviseren en leveren van koffiemachines. Aangezien onze organisatie verschillende locaties heeft met elk hun eigen specifieke behoeften en omstandigheden, zoeken wij een partner die in staat is om een gefaseerde en locatie-specifieke advisering te bieden. Op welke wijze geeft u invulling aan de wensen van de Veluwe Onderwijsgroep in de overeenkomst (zie paragraaf 1.3)? Specifiek vragen wij u om:

- Hoe gaat u advies geven over de meest geschikte koffiemachine per locatie tegen een goede prijs en hoe waarborgt u dat scholen de keuze hebben tussen koop en huur van de machines? Omschrijf hierbij ook de range machines die u gaat aanbieden (qua capaciteit, mogelijkheden en zetsystemen).
- Gezien de afkoop van lopende overeenkomsten en een gelijktijdige overstap naar een nieuwe leverancier niet wenselijk of haalbaar is, hoe plant u een gefaseerde maatwerkaanpak voor de koffiemachines op alle locaties in het voortgezet onderwijs, inclusief de levering van ingrediënten?
- Welke risico's zijn er tijdens implementatie en hoe worden die beheerst?
- Hoe gaat u om met eventuele veranderingen in de behoeften of omstandigheden tijdens de looptijd van de raamovereenkomst?

Voeg uw beschrijving in maximaal 2 pagina's A4 in formulier F2 toe aan uw offerte.

C 14.2.3 Service en Onderhoud

Beschrijf hoe u de service en onderhoud gaat vormgeven, waarbij u antwoord geeft op de volgende twee subvragen:

- Hoe garandeert u dat storingen tijdig worden opgelost en dat het jaarlijkse preventieve onderhoud, inclusief het vervangen van filters, adequaat wordt uitgevoerd, terwijl het schoonmaken en bijvullen van de machines door medewerkers van de Veluwe Onderwijsgroep wordt gedaan? Wat doet u om storingen zo veel mogelijk te voorkomen, met als uitgangspunt minimale stilstand, minimale onderhoudskosten en maximale levensduur?
- Hoe zorgt u ervoor dat de medewerkers van de Veluwe Onderwijsgroep het dagelijks onderhoud van de koffiemachines op de juiste wijze uitvoeren? Beschrijf uw zienswijze ten aanzien van training en instructie.

Geef een duidelijk uw visie op service en onderhoud weer in maximaal 1 pagina A4. Voeg dit plan in formulier F3 toe aan uw offerte.

Punten toekennen

De drie kwalitatieve gunningscriteria hierboven worden door het beoordelingsteam als volgt beoordeeld:

- Het beoordelingsteam kent per subvraag waardering toe in de vorm van een score van 0, 2, 4, 6, 8 of 10 punten:

Onvoldoende	• Het antwoord sluit niet of nauwelijks aan op de vraag of de eisen; het lijkt generiek of irrelevant. • Er wordt geen onderscheidend vermogen aangetoond; er is sprake van een standaardbenadering. • Geen of nauwelijks relevante inhoud, geen concreet bewijs of oplossingen. Er is een gebrek aan bewijs of duidelijke aansluiting op de wensen van opdrachtgever	0 punten
Matig	• Het antwoord biedt enige relevantie, maar mist diepgang of volledigheid. • Het onderscheidend vermogen is beperkt; de aanpak is niet specifiek voor de situatie. • Beperkte concrete voorbeelden of resultaten, en deze zijn weinig overtuigend.	2 punten

Voldoende	- Het antwoord is passend en geeft voldoende invulling aan de vraag, maar is niet inspirerend. - Bevat enige mate van onderscheidend vermogen, maar dit is niet substantieel. - Bevat enkele concrete voorbeelden, maar de onderbouwing kan sterker.	4 punten
Ruim voldoende	- Het antwoord is relevant, sluit goed aan op de vraag en is duidelijk en volledig en laat onderscheidend vermogen zien. - Er worden concrete voordelen, voorbeelden en resultaten genoemd, die relevant zijn voor de specifieke situatie. - Toont onderscheidend vermogen door concrete voorbeelden, voordelen of aanpak.	6 punten
Goed	- Het antwoord is zeer relevant en goed onderbouwd, volledig en goed afgestemd op de specifieke vraag. - Er is duidelijk onderscheidend vermogen zichtbaar, met overtuigende voordelen en voorbeelden en unieke oplossingen. - Het antwoord toont innovatie, creativiteit of specifieke inzichten die verder gaan dan de standaard. - Het wordt ondersteund door bewijs zoals meetbare resultaten.	8 punten
Uitmuntend	- Het antwoord is uitzonderlijk relevant, zeer goed uitgewerkt en volledig afgestemd op de vraag. - Het antwoord toont een uniek en innovatief onderscheidend vermogen, ondersteund met overtuigend bewijs en concrete resultaten. - Het antwoord inspireert vertrouwen en onderscheidt zich duidelijk van concurrenten.	10 punten

- Ieder lid van het beoordelingsteam beoordeelt, zonder vooraf kennis te hebben genomen van het criterium prijs, de beantwoording van de open vragen individueel en onafhankelijk. Elk teamlid kent een puntenscore toe volgens het hierboven vermelde beoordelingskader.
- Iedere inschrijving wordt beoordeeld op zijn eigen kenmerken. Hoewel elke inschrijving individueel wordt beoordeeld, kan het beoordelingsteam bij de beoordeling rekening houden met observaties uit andere inschrijvingen. Deze observaties kunnen immers bijdragen aan het toetsingskader en het verwachtingspatroon van het beoordelingsteam.
- Na de individuele beoordeling wordt middels een plenair consensusoverleg één unaniem gedragen puntenscore per subvraag vastgesteld. Deze puntenscores worden vervolgens omgezet naar een gemiddelde per vraag, welk wordt vermenigvuldigd met de weegfactor per vraag. De som van deze gewogen scores worden omgezet om de uiteindelijke score voor de kwalitatieve aspecten te bepalen.

N.B.: Toepassing van de gekozen beoordelingssystematiek kan betekenen dat het beoordelingsteam in het plenaire consensusoverleg van de beoordeling unaniem kan besluiten aan een inschrijver een score toe te kennen welke - al dan niet significant - afwijkt van het gemiddelde van de beoordelingen waartoe de individuele leden van het beoordelingsteam kwamen in de voorbereiding op het plenaire consensusoverleg.

C 14.3 Verificatiebespreking en contractsluiting

Het beoordelingsteam stelt vast op welke punten in de verificatiebespreking nog nader ingegaan moet worden. Blijkt tijdens de verificatiebespreking dat in de inschrijving onjuiste dan wel onvoldoende / onvolledige informatie is verstrekt of dat op andere punten onoverkomelijke bezwaren bestaan die conform deze offerteaanvraag dan wel blijkens wet- en regelgeving tot uitsluiting of terzijde legging van de inschrijving zouden leiden, dan kan dit ertoe leiden dat de aanbestedende dienst kan of moet besluiten dat de betreffende inschrijver (alsnog) afvalt. In dat geval zal de aanbestedende dienst vervolgens van de andere inschrijvingen opnieuw de totaalscore vaststellen conform deze offerteaanvraag en wordt de inschrijver die dan de hoogste totaalscore heeft behaald alsnog uitgenodigd voor een verificatiebespreking. Dezelfde procedure als hiervoor beschreven zal dan worden gevolgd.

Bijlage D. Programma van Eisen

In het onderhavige Programma van Eisen (PvE) zijn de eisen opgenomen waar de inschrijver in het kader van de te sluiten raamovereenkomst aan dient te voldoen. Op bijlage B dient inschrijver aan te geven akkoord te gaan met alle eisen uit bijlage D. Daar waar in onderstaande eisen werkdagen worden genoemd waarbinnen Opdrachtgever moet reageren, hebben deze termijnen voor Opdrachtgever in schoolvakanties een opschortende werking. Daar waar in dit document 'inschrijver' wordt benoemd dient na gunning te worden gelezen: 'Opdrachtnemer'.

A	Algemeen
1	Het indienen van een inschrijving houdt in dat door inschrijver onvoorwaardelijk met de bepalingen, eisen en voorwaarden van dit offerteverzoek en de Nota van inlichtingen wordt ingestemd.
2	Inschrijver verklaart kennis te hebben genomen van de procedurevoorschriften zoals opgenomen in dit offerteverzoek en gaat met deze voorschriften onverkort akkoord.
3	Inschrijver verklaart kennis te hebben genomen van de beoordelingsmethodiek zoals opgenomen in dit offerteverzoek en gaat met deze procedure onverkort akkoord.
4	Inschrijver gaat ermee akkoord dat aan uw inschrijving voor Opdrachtgever geen kosten zijn verbonden, ook niet in geval deze aanbesteding niet leidt tot het sluiten van een raamovereenkomst.
5	Inschrijver gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever zich het recht voorbehoudt om inschrijver in elk stadium (alsnog) te verzoeken om officiële bewijsstukken te overleggen. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met hetgeen in de verklaringen wordt verklaard, dan wordt inschrijver uitgesloten van gunning, zonder recht op vergoeding van welke schade of kosten dan ook. De bewijsstukken zijn niet ouder dan drie maanden vanaf dagtekening van het schriftelijk verzoek waarin om de bewijsstukken wordt gevraagd.
6	Inschrijver gaat er mee akkoord dat bij de aanbesteding en eventueel later bij het uitvoeren van de opdracht de Nederlandse taal als voertaal wordt gebruikt.

B	Functioneel
1	De aangeboden koffiemachines dienen minimaal te voldoen aan: - technische levensduur van minimaal 7 jaar; - separate heet water (thee) uitloop; - gebruiksvriendelijke bedieningspaneel in de Nederlandse taal; - de temperatuur van heet water in de warme drankenautomaten dient minimaal 90 graden Celsius te zijn.
2	De koffiemachine is zodanig ontworpen dat het druppen van koffie in een volgende consumptie wordt voorkomen.
3	De afmetingen van in de zetten koffiemachines dienen aan te sluiten op de beschikbare ruimte in de op de locaties van Opdrachtgever.
4	Vervangende onderdelen van koffiemachines moeten gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst geleverd kunnen worden.
5	Op beide locaties dient minimaal één van de koffiemachines een "kan-functie" te bevatten. De machines met een kannenfunctie moeten minimaal 3 liter koffie achtereen kunnen tappen zonder dat daar tussendoor een opwarmtijd voor nodig is. De zettijd van deze functie moet zo kort mogelijk zijn, in ieder geval niet langer dan 3 minuten voor een kan met de inhoud van 1 liter.
6	De twee locaties maken op dit moment gebruik van koffiekannen met een hoogte van 20 cm. Onder de koffie-uitloop dienen kannen van 20 cm hoogte geplaatst te kunnen worden.
7	De koffiemachines dienen de sterkte van het koffieproduct in te kunnen stellen door de gebruiker in tenminste 3 gradaties.
8	De koffiemachines beschikken over bekerdetectie en snelkeuzefunctie.
9	De koffiemachine geeft aan wanneer de consumptie gereed is.
10	De zetcapaciteit van de koffiemachines dient voldoende te zijn voor het aantal gebruikers dat is aangewezen op die machine en daarnaast makkelijk en intuïtief te bedienen, alles in de Nederlandse taal.

	De snelheid van zetten valt binnen de volgende norm: Instant tussen maximaal 15 sec en bonen maximaal 60 sec. <i>Bij de beantwoording van open vraag 1 graag toelichten.</i>
11	De koffiemachine moet voorzien kunnen worden van een losse onderkast inclusief opbergmogelijkheden voor ingrediënten en verbruiksmaterialen. Bijbehorende losse opbergkasten worden uitgevraagd op het prijzenblad.
12	De koffiemachines zijn voorzien van een waterfiltersysteem, waardoor de smaak van het water wordt geoptimaliseerd, zodat minder koffie per kop nodig is om bijsmaken te overstemmen (welke tevens onderhouden of vervangen wordt wanneer nodig).
13	De koffiemachines dienen te zijn voorzien van een waterslot.
14	De koffiemachine dient geen onnodige geluidsoverlast te produceren.
15	De koffiemachine is voorzien een opvangreservoir voor voldoende water en koffieresidu.
16	De koffiemachines moeten minimaal de volgende inhoud hebben: - Koffie (bonen en/ of instant) - Topping / creamer - Cacao Waaruit minimaal de volgende dranken kunnen worden gehaald: koffie, espresso, cappuccino, latte macchiato, chocomelk, heet water.
17	De mogelijkheid moet bestaan om de ingrediëntspecificaties (merk, soort, kwaliteit, dosering, etc.) te wijzigen. Indien deze wijzigingen consequenties heeft voor de instellingen van de koffiemachines, dan dient dit kosteloos te worden aangepast.
18	Het grammage van de consumptie is gedurende het gehele traject hetzelfde, in zowel de inschrijving, de eventuele smaaktest, na montage en installatie en gedurende de looptijd van de overeenkomst, tenzij tussentijds anders wordt overeengekomen tussen de Veluwe Onderwijsgroep en de opdrachtnemer.
19	Indien een ingrediëntcontainer leeg is, wordt bij een samengestelde keus geen consumptie verstrekt. Voorbeeld: indien de melk/topping op is, wordt bij het indrukken van de keuze "cappuccino" geen consumptie verstrekt. De leegmelding is zichtbaar voor de gebruiker.
20	Koffie en cacao voldoen aantoonbaar aan eisen voor eerlijke handel of aan eisen voor eerlijke of biologische landbouw Koffie en cacao moeten aantoonbaar voldoen aan de criteria van www.fairtrade.net of voldoen aan de eisen voor biologische landbouw zoals beschreven in verordening (EU) 2018/848, de gedelegeerde verordening (EU) 2020/427 en uitvoeringsverordening (EU) 2020/464. Voorbeelden van keurmerken die voldoen aan de EU-verordening voor eerlijke of biologische landbouw zijn onder andere: Rainforest Alliance-keurmerk, Europees Bio-keurmerk, EKO-keurmerk, Demeter keurmerk of gelijkwaardig. De Veluwe Onderwijsgroep aanvaard gelijkwaardige keurmerken die bewijzen dat het geleverde aan gelijkwaardige keurmerkeisen voldoet.

C	Techniek / Onderhoud / Dienstverlening
1	De koffiemachines: - moeten voldoen aan de vigerende Europese richtlijnen en normen. D.w.z.: ten minste voorzien van een CE-markering en voldoen aan de NEN 3140; - dienen door middel van een geaarde aansluiting gekoppeld te worden aan het stroomnet; - dienen te functioneren op een 230V aansluiting.
2	De koffiemachines zijn voorzien van een volledig automatisch spoelprogramma en bij bonen van een semi automatische reiniging van de zetgroep. <i>Bij de beantwoording van open vraag 1 graag toelichten.</i>
3	Technische ondersteuning van de koffiemachines dient standaard plaats te vinden tijdens schooltijden (maandag t/m vrijdag) tussen 8:00 en 17:00 uur.

4	Alle koffiemachines die via inschrijver worden aangeschaft (koop of huur) worden als onderdeel van de raamovereenkomst door inschrijver onderhouden.
5	Preventief onderhoud houdt onder andere, maar niet uitsluitend, in: - het reinigen (van onderdelen die niet bereikbaar zijn voor de medewerkers die verantwoordelijk zijn voor het dagelijks onderhoud); - het smeren, controleren en eventueel nastellen van de daarvoor in aanmerking komende delen, zodat het goed functioneren van de koffieautomaat wordt gewaarborgd; - het controleren van de boiler c.q. het watersysteem; - het (indien noodzakelijk) vervangen van het waterfilter; - het controleren en vervangen van afdichtingen behoren tevens tot het preventief onderhoud. Preventief onderhoud dient minimaal één keer per jaar per koffiemachine uitgevoerd te worden.
6	Correctief onderhoud Correctief onderhoud houdt in dat alle technische storingen (2e lijnstoringen) aan koffiemachines door de technische afdeling van opdrachtnemer, of anderszins, door opdrachtnemer worden opgelost door een bekwaam medewerker.
7	De koffiemachines dienen te beschikken over een display waarin storingscodes aangegeven worden. Inschrijver dient een overzicht te maken van alle storingscodes en de oplossingen en deze in overleg met de gebruiker zichtbaar aan te brengen bij iedere machine.
8	Storingen: Onder storing wordt verstaan het deels of geheel niet beschikbaar zijn van functionaliteiten van de koffiemachine bijv. door een technische storing of door het ontbreken van ingrediënten of verbruiksmaterialen. Opdrachtnemer dient tijdens kantooruren tussen 8.00 en 17.00 uur van maandag t/m vrijdag bereikbaar te zijn via een centraal telefoonnummer. Het verhelpen van storingen dient plaats te vinden tijdens schooltijden (maandag t/m vrijdag) tussen 8.00 en 17:00 uur. De werkwijze voor de afhandeling van storingen aan een koffiemachine is zoals onderstaand omschreven: - Medewerker van Opdrachtgever meldt de storing via email of telefoon. - De monteur verhelpt de storing. Indien een storing niet binnen 8 uur na storings-melding wordt opgelost, dient er contact opgenomen te zijn met de centrale contactpersoon bij Opdrachtgever. Op locaties waar maar één koffiemachine aanwezig is, dient opdrachtnemer altijd zonder hiervoor kosten in rekening te brengen bij Opdrachtgever en binnen 16 werkuren een vervangende koffievoorziening te regelen of een vervangende koffiemachine te plaatsen. - Zodra de storing opgelost is, meldt inschrijver dit per e-mail af bij Opdrachtgever. (=KPI)
9	Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat de koffiemachines tijdens kantooruren beschikbaar zijn. De minimale beschikbaarheid is 95%. Onder beschikbaarheid wordt verstaan het storingsvrij opereren van de automaten en wordt gemeten op werkdagen tussen 7:00 en 18:00 uur, uitgedrukt in uren per maand. (=KPI)
10	Inschrijver zorgt direct na de plaatsing, voor kosteloze instructie op locatie. Een instructie aan de medewerkers van Opdrachtgever met betrekking tot de dagelijkse reiniging en het vullen van de automaat, inclusief 1 ^e lijns onderhoud. Tevens dient er op schrift een handzame instructiekaart, voor het in eigen beheer vullen en dagelijkse reiniging voor ieder type automaat, bijgeleverd te worden.
11	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van waterfilters voor de koffiemachines.
12	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afvoer van het verpakkingsmateriaal van de koffiemachines.
13	Opdrachtnemer verzorgt ten behoeve van de dagelijkse verzorging een training aan de medewerkers van Opdrachtgever. Deze training dient op verzoek van Opdrachtgever kosteloos herhaald te kunnen worden.
14	In geval van huur accepteert inschrijver dat een technische conversie aan de orde is wanneer één van de partijen een verhoogd storingspatroon van een koffiemachine constateert en reparatie geen afdoende oplossing biedt, waardoor de gegarandeerde beschikbaarheid van 95% in gevaar dreigt te komen. De koffiemachine dient te worden vervangen door een gelijkwaardig andere machine van hetzelfde type

	waarmee het einde van de looptijd van het contract gegarandeerd wordt. Vervanging vindt plaats binnen een tussen beide partijen nader overeen te komen termijn, nadat dit storingspatroon door beide partijen is vastgesteld. Aan deze conversie zijn voor Opdrachtgever geen financiële consequenties verbonden. De oorspronkelijk overeengekomen looptijd en het oorspronkelijk gecontracteerde volume blijven gehandhaafd.
15	De tevredenheid van de contactpersonen van Opdrachtgever over de opvolging bij storingen en de geleverde diensten van de opdrachtnemer moet op elk meetmoment minimaal een 8,0 zijn, op een schaal van 1 (zeer slecht) tot 10 (uitstekend). (=KPI)
16	De tevredenheid van de interne klanten (medewerkers en leerlingen) van de Veluwe Onderwijsgroep over de kwaliteit van de koffie, met name de smaak en klantbeleving, moet op elk meetmoment minimaal een 7,0 zijn, op een schaal van 1 (zeer slecht) tot 10 (uitstekend). (=KPI)

D	Rapportage en communicatie
1	Ieder half jaar vindt er een overleg/ evaluatie plaats tussen de contactpersonen van Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. Voorafgaand aan het overleg, minimaal een week van tevoren, dient een managementrapportage te worden aangeleverd door opdrachtnemer. De managementrapportage dient minimaal de volgende data te bevatten: - aantal consumpties per soort per koffiemachine per locatie; - afname per consumptie in tellertikken per koffiemachine; - afname van ingrediënten en verbruiksartikelen en duurzaamheidspercentage; - aantal en aard klachten en storingen; - oplossingssnelheid per storing; - overzicht van openstaande en afgesloten meldingen (vragen, klachten e.d.); - % beschikbaarheid per koffiemachine; - verricht preventief onderhoud; - geleverde ingrediënten en verbruiksartikelen en eventuele bijzonderheden/ vertragingen in leveringen
2	Minimaal eenmaal per jaar wordt er door de opdrachtnemer een overleg geïnitieerd tussen de contractmanager van Opdrachtgever en verantwoordelijke vertegenwoordiger van opdrachtnemer. Tijdens dit overleg wordt de algehele voortgang en de management rapportage besproken alsmede voorstellen ter bevordering van duurzaamheid.
3	Inschrijver dient te beschikken voor een procedure voor het afhandelen van klachten. In geval van klachten dient de klacht in eerste instantie tussen de klager en contactpersoon van opdrachtnemer ter plekke te worden opgelost. Onder een correct klachtafhandeling verstaat Opdrachtgever dat opdrachtnemer binnen 8 uur op klachten reageert en dat de klacht op werkdagen binnen 24 uur wordt afgehandeld. Afgehandeld wil zeggen dat Opdrachtgever schriftelijk (per email) een terugkoppeling ontvangt van de wijze waarop de klacht is omgezet naar een concrete actie of oplossing en dat de locaties tevreden is met de oplossing. (=KPI)
4	Opdrachtnemer dient een vast contactpersoon toe te wijzen. Deze contactpersoon is tevens eerste aanspreekpunt voor de contractmanager van Opdrachtgever.

E	Logistiek
1	De ingrediënten en verbruiksmaterialen voor de koffiemachines worden door opdrachtnemer geleverd. Opdrachtnemer dient bij elke zending een pakbon mee te sturen. De pakbon bevindt zich, duidelijk zichtbaar, aan de buitenzijde van een zending. Op de pakbon staat minimaal het volgende vermeld: - inkoopordernummer; - naam van de contactpersoon (besteller) van Opdrachtgever; - productoverzicht; - afleverlocatie; - afleverdatum;

	- informatie over een eventuele deellevering.
2	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid tot het bestellen van ingrediënten en verbruiksmaterialen via een OCI koppeling met AFAS van Opdrachtgever.
3	Ingrediënten en verbruiksmaterialen dienen kosteloos binnen 1 week na ontvangst opdracht geleverd te worden. Voor spoedlevering binnen 24 uur mag € 4,95 kosten in rekening worden gebracht.

F	Duurzaamheid
1	Het energiegebruik van automaten voor warme dranken 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 & Coffee Service Association. Gereviseerde automaten zijn uitgesloten van deze eis. 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 de European Vending & Coffee Service Association. Of gelijkwaardig. [Deze eis is overgenomen uit de MVI tool van de Rijksoverheid].
2	De koffiemachines beschikken over een wachtstand of tijdschakelaar zodat in een periode dat medewerkers geen gebruik maken van de machine, deze op stand-by gezet wordt. Onder een periode wordt hier verstaan: vakanties, het weekend vanaf vrijdagavond vanaf 22:00 uur tot en met maandagochtend 07:00 uur en doordeweeks elke avond vanaf 22:00 uur tot 's morgens 07:00 uur. De stand-by moet wel te overbruggen zijn in geval van calamiteiten. Daarbij geldt dat de voedselveiligheid gewaarborgd te blijven.
3	De aanwezige verlichting is energie-efficiënt en wordt d.m.v. een lichtschakelsysteem automatisch op stand-by gezet in een periode dat medewerkers geen gebruik maken van de koffiemachine.

G	Prijsstelling en facturatie
1	Inschrijver vult het prijzenblad (bijlage E) volledig in. Het Prijzenblad zal bij gunning worden opgenomen als bijlage bij de raamovereenkomst.
2	Opdrachtnemer factureert de koop prijs, ingrediënten en verbruiksmaterialen achteraf. In het geval van service/onderhoudsovereenkomst en/of huurovereenkomst factureert opdrachtnemer per kwartaal. Er worden geen administratie- of voorrijkosten e.d. in rekening gebracht.
3	Opdrachtnemer factureert per bestelling onder vermelding van kostenplaatsnummer. Op / bij de factuur dient een specificatie met de artikelen en prijzen te worden vermeld. De in rekening gebrachte prijzen moeten in overeenstemming zijn met de geoffreerde prijzen. Facturatie kan pas plaatsvinden nadat het de koffiemachine is werkend geleverd is.
4	Opdrachtnemer dient bereid te zijn het elektronisch factureerproces te kunnen ondersteunen op een wijze dat de facturen digitaal worden aangeleverd en automatisch worden verwerkt in het boekhoudsysteem van Opdrachtgever, waarbij Opdrachtgever zich houdt aan de normaliter te hanteren standaard

	specificaties ten aanzien van EDI (Electronic Data Interchange) en daarnaast een juiste kostenplaats-nummer te vermelden.
5	De facturen dienen digitaal te worden toegezonden aan vogcrediteuren@veluwseonderwijsgroep.nl
6	De afgegeven Huurbedragen in het Prijzenblad E kunnen niet worden geïndexeerd gedurende de contractperiode (60 maanden). Na 60 maanden komt de huur te vervallen en staan de gehuurde koffiemachines er zonder huurvergoeding.
7	Inschrijver heeft het recht om de kooptarieven voor de koffieautomaten jaarlijks aan te passen, voor het eerst op 1 januari 2026, op basis van de wijziging van de producentenprijzen Bedrijfstakken/branches (SBI 2008) 24-30, 33 Metalektrische machines, zoals gepubliceerd door het CBS.
8	De afgegeven prijzen voor Technische service kunnen maximaal eenmaal per kalenderjaar worden aangepast, maar zijn vast voor de periode tot 1 januari 2026. Vanaf 1 januari 2026 kunnen de uurlozen voor Technische service worden aangepast op basis van het CBS-index "Cao lonen per uur, inclusief bijzonder beloningen: bedrijfstak zakelijke dienstverlening".
9	De ingrediënten mogen jaarlijks geïndexeerd worden voor ten hoogste de producentenprijsindex voor de groep "1083 Thee en koffie, zoals gepubliceerd door het CBS, voor het eerst op 1 januari 2026.
10	De verbruiksmaterialen mogen jaarlijks geïndexeerd worden voor ten hoogste de algemene prijsindex voor consumentenprijzen, voor het eerst op 1 januari 2026, zoals gepubliceerd door het CBS.

Bijlage E. Formulier Prijsaspecten

Zie excelbestand:

Inschrijver		Alle prijzen excl BTW.						
Apparaat	Omschrijving van inschrijver	Merk	Type	Huur per maand, incl. preventief onderhoud	Koop eenmalig	Aantal maanden	TCO Huur	TCO Koop
Koffiemachine 1 De Heemgaard				€ -		60	€ -	
Koffiemachine 2 De Heemgaard				€ -		60	€ -	
Onderzetkast				€ -		60	€ -	
Koffiemachine 3 UGO					€ -			€ -
Koffiemachine 4 UGO					€ -			€ -
Onderzetkast					€ -			€ -
Subtotaal							€	-

Jaarlijks preventief onderhoud	Tarief per onderhoudsbeurt*	Aantal jaren	Preventief onderhoud
Koffiemachine 3 UGO	€ -	5	€ -
Koffiemachine 4 UGO	€ -	5	€ -
* zie eis C5, incl. kosten vervangen waterfilters			Subtotaal
			€ -

Ingrediëntenlijst per kilo	Omschrijving van inschrijver	Merk	Verpakking	Keurmerk	Prijs per kilo	Aantal kilo per jaar	Jaren	Totaal
Koffiebonen espresso					€ -	450	5	€ -
Koffiebonen mild					€ -	100	5	€ -
Koffie instant					€ -	50	5	€ -
Koffie cafeïnevrij					€ -	5	5	€ -
Melk topping					€ -	280	5	€ -
Cacao					€ -	320	5	€ -
Koffiebonen gemalen sneffilter					€ -	48	5	€ -

Ingrediëntenlijst per item	Omschrijving van inschrijver	Merk	Verpakking item	EAN	Prijs per item	Aantal items per jaar	Jaren	Totaal
L'or promesso classique UTZ	1400ml	L'OR	2 x 1,4 liter	8711000414064	€ -	36	5	€ -
L'or promesso milc	1400ml	L'OR	2 x 1,4 liter	8711000414132	€ -	44	5	€ -
Cafitesse koffie intense Roast UTZ	2000ml	JDE	2 x 2 liter	8711000334348	€ -	20	5	€ -
Cafitesse Melk	2000ml	JDE	4 x 2 liter	8711000342671	€ -	8	5	€ -
Cafitesse koffie intense Roast UTZ	1250ml	JDE	2 x 1,25 liter	8711000334461	€ -	8	5	€ -
Cafitesse Melk	750ml	JDE	6 x 0,75 liter	8711000342848	€ -	4	5	€ -
Subtotaal							€	-
Totaal							€	-

Een kopie afdruk van het excelbestand toevoegen aan uw inschrijving op TenderNed

Naam (rechtsgeldig ondertekenaar)	
Functie (rechtsgeldig ondertekenaar)	
Volledige naam en rechtsvorm organisatie	
Plaats en datum	
Handtekening	

Bijlage F. Formulier Open Vragen

F1. Open vraag 1. Aangeboden koffievoorziening

Open vraag 1. Aangeboden koffievoorziening- Pagina 2

F2. Open vraag 2. Plan van aanpak

Open vraag 2. Plan van aanpak - Pagina 2

F3. Open vraag 3. Service en Onderhoud

Bijlage G. Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Zie separaat document

Bijlage H. Referentieformulier

U dient de referentie in onderstaand model in te vullen.

Kerncompetentie	Toelichting
- Ervaring met het adviseren en gefaseerd plaatsen van gekochte koffiemachines voor scholen in het voortgezet onderwijs. - Ervaring met het adviseren en gefaseerd plaatsen van gehuurde koffiemachines inclusief het leveren van ingrediënten voor scholen in het voortgezet onderwijs.	
Opdrachtgever (organisatie):	
Plaats van uitvoering:	
Tijdstip van uitvoering: (max. 3 jaar geleden)	
Korte omschrijving opdracht: (max. 500 woorden)	<i>Korte beschrijving van de referentieopdracht.</i>
Uitgevoerd als:	<i>hoofdaannemer / in combinatie / als onderaannemer; betrokkenheid van de inschrijver en beschrijving van de werkzaamheden in relatie tot de totale dienstverlening van de referentieopdracht kort toelichten.</i>
Totale waarde opdracht:	
Contactpersoon: - naam - functie - adres - postcode + plaats - telefoonnummer	
Bijzonderheden:	

De inschrijver verklaart dat voorgaande informatie naar waarheid is verstrekt en gaat ermee akkoord dat Aanbestedende dienst, of daartoe door Aanbestedende dienst aangewezen derden, direct, zonder tussenkomst van de aanbieder, bij de referent informatie inwint.

Naam (rechtsgeldig ondertekenaar)	
Functie (rechtsgeldig ondertekenaar)	
Volledige naam en rechtsvorm organisatie	
Plaats en datum	
Handtekening	

Bijlage I. Raamovereenkomst

ONDERGETEKENDEN:

- I. Stichting Veluwe Onderwijsgroep, statutair gevestigd te Apeldoorn aan het Kanaal Noord 350 (7323 AM), ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 08184425, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw M. Lürsen, in haar hoedanigheid van Lid College van Bestuur, hierna te noemen "Opdrachtgever",

en

- II. _____, statutair gevestigd te _____ en kantoorhoudende te _____ aan de _____ (1234 AA), ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 123456789, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door _____, in zijn hoedanigheid van _____, hierna te noemen "Opdrachtnemer",

Gezamenlijk, respectievelijk afzonderlijk ook wel te noemen "Partijen, respectievelijk "Partij",

OVERWEGENDE DAT:

- Opdrachtgever in het kader van het uitvoeren van haar dagelijkse werkzaamheden behoefte heeft aan een koffiemachines met bijbehorende dienstverlening, nader te noemen "Apparatuur";
- Opdrachtgever wil middels deze Raamovereenkomst de volgende wensen realiseren:
 - Opdrachtnemer geeft per locatie advies over de meest geschikte koffiemachine tegen een goede prijs;
 - De locaties de keuze moeten hebben tussen koop en/of huur van Apparatuur;
 - Afkoop van lopende overeenkomsten en een gelijktijdige overstap naar Opdrachtnemer niet wenselijk of haalbaar is en om die reden gekozen is voor een gefaseerde implementatie van deze Raamovereenkomst op alle Locaties van Opdrachtgever, inclusief de levering van Ingrediënten;
 - Opdrachtnemer ook de Ingrediënten moet leveren voor de huidige Apparatuur waar geen verplichte afnamecontracten voor bestaan;
 - Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor het adequaat oplossen van storingen en jaarlijks preventief onderhoud, inclusief het vervangen van filters, terwijl Opdrachtgever zelf het dagelijks schoonmaken en bijvullen verzorgt.
- Opdrachtgever daarom een openbare Europese aanbesteding heeft gehouden voor de opdracht "Koffiemachines en bijkomende ingrediënten voor de Veluwe Onderwijsgroep" middels een publicatie op TenderNed op 2025 met kenmerk TNXXXXX;
- Opdrachtnemer een inschrijving heeft gedaan en met die inschrijving zich in staat en bereid heeft verklaard de gevraagde leveringen, diensten en werkzaamheden te kunnen uitvoeren/verrichten zoals opgenomen in het aanbestedingsdocument "Koffiemachines en bijkomende ingrediënten voor de Veluwe Onderwijsgroep" inclusief de daarbij horende bijlagen, waaronder het Programma van eisen etc.;
- Opdrachtnemer de economisch meest voordelige inschrijving heeft ingediend (beste-prijskwaliteitsverhouding) en opdrachtgever de opdracht aan opdrachtnemer heeft gegund conform de voorwaarden zoals opgenomen in het aanbestedingsdocument;
- Partijen deze raamovereenkomst met de aangehechte bijlagen aangaan, waarin de rechten, verplichtingen en beschrijvingen, welke de dienstverlening meer specifiek zullen betreffen, gedetailleerd worden geregeld.

KOMEN ALS VOLGT OVEREEN:

ARTIKEL 1 – BEGRIPPEN

In deze Overeenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan wordt gegeven in de Algemene Inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever. In aanvulling daarop wordt onder de volgende begrippen in deze Overeenkomst verstaan:

- 1.1 Algemene voorwaarden: deze bevatten algemene bepalingen in aanvulling op de Raamovereenkomst.
- 1.2 Apparatuur: alle door of namens Opdrachtnemer aan Opdrachtgever te leveren koffiemachines, onderzetkasten en andere toebehoren, ten behoeve van de voorziening van warme dranken.
- 1.3 Beschikbaarheid: een Apparaat is Beschikbaar als het naar behoren functioneert tijdens Kantooruren op Werkdagen.
- 1.4 Bijlage: een aanhangsel bij deze Raamovereenkomst, dat na door beide Partijen te zijn geparafeerd, integraal deel uitmaakt van deze Raamovereenkomst. In de Bijlage zijn de voorwaarden en specificaties vermeld, waarnaar in deze Raamovereenkomst wordt verwezen.
- 1.6 Correctief Onderhoud: onderhoud dat verricht wordt nadat een hinderlijke onderbreking of belemmering van het functioneren is geconstateerd. Op Correctief Onderhoud is Oplostijd van toepassing.
- 1.7 Diensten: de door Opdrachtnemer op basis van deze Raamovereenkomst ten behoeve van Opdrachtgever te leveren prestaties.
- 1.8 Gebreuk: een oorzaak c.q. onvolkomenheid in de Apparatuur, waardoor deze niet conform de specificaties zoals omschreven in de gebruikshandleiding, functioneert.
- 1.9 Huurbedrag: het totale bedrag dat Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verschuldigd is voor het gebruik en onderhoud van de verhuurde koffiemachines, onderzetkasten en andere toebehoren, ten behoeve van het aanbieden van warme dranken. Huurbedragen zijn uitgedrukt in maandelijkse termijnen, tenzij anders is overeengekomen.
- 1.10 Huurapparatuur: door of namens Opdrachtnemer aan Opdrachtgever verhuurde koffiemachines, onderzetkasten en andere toebehoren, ten behoeve van het aanbieden van warme dranken.
- 1.11 Incident: een verstoring in de (verwachte) dienstverlening/standaard werking waardoor de te verwachten service in zijn geheel of gedeeltelijk is verdwenen of dreigt te verminderen.
- 1.12 Ingrediënten: alle namens Opdrachtnemer aan Opdrachtgever te leveren voedselwaren die gebruikt worden ten behoeve van de bereiding van warme dranken.
- 1.14 Installatie: het volledig operationeel opleveren van de Apparatuur; hiertoe behoort onder andere het plaatsen, opstellen, afstellen.
- 1.15 Kantooruren: De uren op Werkdagen tussen 08:30 uur tot 17:00 uur, Nederlandse tijd.
- 1.16 Koopapparatuur: door of namens Opdrachtnemer aan Opdrachtgever verkochte koffiemachines, onderzetkasten en andere toebehoren, ten behoeve van het aanbieden van warme dranken.
- 1.17 Koopbedrag: het totale bedrag dat Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verschuldigd is voor de aankoop van koffiemachines, onderzetkasten en andere toebehoren, ten behoeve van het aanbieden van warme dranken.
- 1.18 Nadere opdracht: de op basis van de Raamovereenkomst tot stand te komen aanvullende opdracht. De bepalingen van de Raamovereenkomst hebben op een Nadere opdracht gelding behoudens indien en voorzover in een Nadere opdracht uitdrukkelijk schriftelijk van de Raamovereenkomst wordt afgeweken.
- 1.19 Niet-Beschikbaar(heid): een Apparaat is Niet-Beschikbaar als het niet naar behoren functioneert tijdens Kantooruren op Werkdagen vanwege een technische storing van het apparaat zelf dan wel, ter beoordeling van Opdrachtgever, slecht koffie levert, evenwel met uitzondering van Preventief/Correctief Onderhoud, vernieling of beschadiging door toerekenbare tekortkoming, schuld of nalatigheid van Opdrachtgever en van calamiteiten zoals brand, waterschade en dergelijke.
- 1.20 Onderhoud: Preventief en Correctief Onderhoud, de reparatiewerkzaamheden, reinigen van onderdelen en het vervangen van onderdelen met het doel de Apparatuur in goede staat te houden uitgevoerd door Opdrachtnemer.

- 1.21 Onderhoudsovereenkomst: een afzonderlijk afgesloten overeenkomst waarbij Opdrachtnemer periodiek onderhoud en eventuele reparaties aan de door Opdrachtgever gekochte koffiemachines, onderzetkasten en andere toebehoren uitvoert, waarvoor een apart bedrag in rekening wordt gebracht.
- 1.22 Oplostijd: De tijdsperiode tussen het bekend worden van een storing en het herstel daarvan.
- 1.23 Preventief Onderhoud: (Periodiek) Onderhoud op initiatief van Opdrachtnemer met het doel de Beschikbaarheid van de Apparatuur te borgen.
- 1.24 Producten: alle namens Opdrachtnemer aan Opdrachtgever te leveren verbruiksartikelen ten behoeve van de consumptie van de Ingrediënten voor in de Apparatuur.
- 1.25 Raamovereenkomst: onderhavig document, inclusief bijlagen.
- 1.26 Reactietijd: de tijd tussen het aanmelden van een Incident bij Opdrachtnemer en het door Opdrachtnemer bevestigen aan Opdrachtgever dat het Incident is binnengekomen en gestart wordt/is met de afhandeling ervan.
- 1.27 Reparatietijd: de tijd die benodigd is om een Storing van een Apparaat te verhelpen door een Service technicus van de Opdrachtnemer.
- 1.28 Responsetijd: de tijdsperiode die ligt tussen het moment dat de Storing wordt gemeld door Opdrachtgever en de initiële actie om tot oplossing te komen. De responsetijd geeft de maximale tijd aan waarbinnen Opdrachtnemer start met het oplossen van een storing (op locatie, middels service op afstand of telefonisch).
- 1.29 Service technicus: een medewerker van Opdrachtnemer die gekwalificeerd is om een storing aan de Apparatuur te verhelpen.
- 1.30 Technische service: de diensten die door of namens Opdrachtnemer worden geleverd ten behoeve van het Preventief en/of Correctief onderhoud aan de Apparatuur.
- 1.31 Werkdagen: maandag tot en met vrijdag met uitzondering van algemeen erkende feestdagen.

ARTIKEL 2 VOORWERP VAN DE RAAMOVEREENKOMST

- 2.1 Deze Raamovereenkomst heeft tot doel het vastleggen van de voorwaarden waaronder Opdrachtnemer Apparatuur levert en/of verhuurt aan Opdrachtgever, inclusief de levering van ingrediënten en het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden.
- 2.2 Opdrachtnemer zal per locatie van Opdrachtgever advies geven over de meest geschikte Apparatuur. Opdrachtgever heeft de keuze tussen Koopapparatuur of Huurapparatuur.
- 2.3 Opdrachtnemer zal een gefaseerde maatwerkaanpak hanteren voor de levering en installatie van Apparatuur op alle Locaties van Opdrachtgever, inclusief de levering van benodigde ingrediënten.
- 2.4 Opdrachtnemer levert ook ingrediënten voor de huidige koffiemachines (zoals filterapparaten en containermachines) waar geen verplichte afnamecontracten voor bestaan.
- 2.5 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het oplossen van storingen en het jaarlijks uitvoeren van preventief onderhoud, inclusief het vervangen van filters.
- 2.6 De navolgende stukken vormen gezamenlijk de Raamovereenkomst. Voor zover deze stukken met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerder genoemde stuk boven het later genoemde:
 - 1) deze Overeenkomst;
 - 2) SLA (Bijlage I);
 - 3) Nadere overeenkomst inzake Koop- of Huurapparatuur (Bijlage II);
 - 4) Nota's van Inlichtingen (laatste versie als hoogste in de rangorde) (Bijlage III)
 - 5) Aanbestedingsstukken van Opdrachtgever (Bijlage IV);
 - 6) Algemene Inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever (Bijlage V);
 - 7) Aanbieding van Opdrachtnemer (Bijlage VI)
- 2.7 Opdrachtgever is gerechtigd aanvullende Apparatuur te kopen of te huren van Opdrachtnemer door hem hiertoe een Nadere opdracht te verstrekken. Een Nadere opdracht komt tot stand zodra Opdrachtgever van Opdrachtnemer het ondertekende opdrachtformulier heeft ontvangen.

ARTIKEL 3 – TOEPASSELIJKE ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN

- 3.1 De Algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten van Opdrachtgever zijn op deze Raamovereenkomst van toepassing, behalve op de punten die in deze Raamovereenkomst nader zijn geregeld tussen Partijen of waarop deze Raamovereenkomst aanvult of afwijkt. De Algemene inkoopvoorwaarden maken als bijlage V onderdeel uit van deze Raamovereenkomst.
- 3.2 Partijen zijn de volgende afwijkingen met betrekking tot de Algemene Inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever overeengekomen:

ARTIKEL 4 DUUR VAN DE RAAMOVEREENKOMST

- 4.1 Deze Raamovereenkomst wordt gesloten voor een initiële periode van zestig (60) maanden ingaande op 1 juni 2025 en derhalve eindigend op 31 mei 2030.
- 4.2 Deze Raamovereenkomst kan door Partijen maximaal tweemaal met twaalf (12) maanden worden verlengd, derhalve tot en met 31 mei 2032. Per laatstgenoemde datum is deze Overeenkomst zonder schriftelijke aankondiging van rechtswege geëindigd.
- 4.3 Nadere opdrachten kennen dezelfde expiratiedatum als bedoeld in lid 1 en 2 van dit artikel.
- 4.4 Indien de Raamovereenkomst afloopt, (voortijdig) wordt beëindigd of ontbonden door Opdrachtgever omdat Opdrachtgever haar verplichtingen uit de Raamovereenkomst niet nakomt danwel de Raamovereenkomst door Opdrachtgever (voortijdig) wordt beëindigd of ontbonden, is Opdrachtnemer gerechtigd de Huurapparatuur onmiddellijk terug te nemen en is Opdrachtgever onverminderd aan Opdrachtnemer verschuldigd de door Opdrachtnemer in verband met de uitvoering van de Raamovereenkomst gemaakte kosten, waaronder de nog niet verschenen huurtermijnen in geval van huur of – in geval van bruikleen – de verkoopadviesprijs van de Apparatuur berekend naar rato van de duur van de Raamovereenkomst conform de dan geldende prijslijst van Opdrachtnemer, onverminderd het recht van Opdrachtnemer tot het vorderen van schadevergoeding.
- 4.5 Indien deze Raamovereenkomst wordt beëindigd, om welke reden dan ook, zullen de Huurovereenkomsten eveneens worden beëindigd.
- 4.6 Aan het einde van de Raamovereenkomst is Opdrachtnemer verplicht, in overleg met Opdrachtgever, de Huurapparatuur op verzoek van Opdrachtgever binnen drie weken en kosteloos te verwijderen.

ARTIKEL 5 SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

- 5.1 Opdrachtnemer zal de Apparatuur op basis van “delivered at place” leveren, plaatsen en bedrijfsklaar installeren zonder aflever- en installatiekosten. Opdrachtgever zal ervoor zorgdragen dat (a) de ruimte(n) waarin de Apparatuur zal worden geplaatst, alsmede de toegang daartoe geschikt is/zijn voor de plaatsing en installatie van de Apparatuur en het gebruik daarvan o.a. door de aanwezigheid van een vloestof dichte vloer en (b) de elektrische, water- en overige aansluitingen die aangegeven zijn door Opdrachtnemer en benodigd zijn voor het normaal functioneren van de Apparatuur aanwezig zijn.
- 5.2 Opdrachtnemer staat ervoor in dat de door haar geleverde Apparatuur en/of (reserve)onderdelen en/of waterventielen vrij zijn van materiaal- of fabricagefouten gedurende de hierna bepaalde garantietermijn. Voor Apparatuur en (reserve)onderdelen geldt een garantietermijn van 1 (één) jaar na de leverdatum. Voor waterventielen en occasions geldt een garantietermijn van 6 (zes) maanden na de leverdatum.
- 5.3 De garantie op Apparatuur en (reserve)onderdelen vervalt, indien Opdrachtgever deze heeft verplaatst, op ondeskundige wijze heeft vervoerd, geïnstalleerd of laten vervoeren of installeren, onvoldoende heeft onderhouden of onderhoudt reparaties en/of afstelling van de Apparatuur heeft laten verrichten door anderen dan Opdrachtnemer zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtnemer.
- 5.4 Opdrachtnemer garandeert niet dat de Apparatuur steeds zonder onderbreking zal werken of dat alle Gebreken kunnen worden verholpen, hetgeen Opdrachtgever aanvaardt. Wanneer er onderbrekingen of Storingen in de Diensten optreden zal Opdrachtnemer deze zo spoedig mogelijk verhelpen volgens de afspraken beschreven in de SLA (Bijlage I). De garantie kan door Opdrachtgever slechts worden ingeroepen, indien zij schriftelijk bij Opdrachtnemer reclameert.
- 5.5 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen en het beheer van dit document.

- 5.6 Aanvullingen en veranderingen zullen op een wijzigingsblad worden vastgelegd en als bijlage bij de SLA worden opgenomen na schriftelijk accorderen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Jaarlijks wordt, indien wenselijk en noodzakelijk, in gezamenlijk overleg de SLA herzien.

ARTIKEL 6 PRIJZEN

- 6.1 Voor gebruik en Onderhoud van de door Opdrachtnemer opgestelde Apparatuur betaalt Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een Huurbedrag per maand. Deze bedragen zijn exclusief BTW. De Huurbedragen zijn opgenomen in Bijlage VI.
- 6.2 Partijen komen het Koopbedrag overeen, zoals is opgenomen in Bijlage VI, zoals geoffreerd door Opdrachtnemer.
- 6.3 Opdrachtnemer is verplicht om de in Bijlage VI overeengekomen prijzen als maximum te hanteren voor de bestelling.
- 6.4 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn huurbedragen inclusief de kosten voor:
- milieuheffing;
 - het gebruiksklaar opstellen van de Apparatuur;
 - de eventueel benodigde onderkast;
 - het verwijderen van de Apparatuur bij beëindiging van de Raamovereenkomst;
 - in-/uithuizingskosten in geval van Technische apparatuurconversie.
- 6.5 De afgegeven Huurbedragen in Bijlage VI kunnen niet worden geïndexeerd gedurende de contractperiode (60 maanden).
- 6.6 Opdrachtnemer heeft het recht om de Huur- en Koopbedragen voor door Opdrachtgever middels Nadere opdracht nieuw te bestellen Apparatuur jaarlijks aan te passen, voor het eerst op 1 januari 2026, op basis van de wijziging van de producentenprijzen Bedrijfstakingen/branches (SBI 2008) 24-30, 33 Metalektrische machines, zoals gepubliceerd door het CBS.
- 6.7 De afgegeven prijzen voor Technische service kunnen maximaal eenmaal per kalenderjaar worden aangepast, maar zijn vast voor de periode tot 1 januari 2026. Vanaf 1 januari 2026 kunnen de uurlonen voor Technische service worden aangepast op basis van het CBS-index "Cao lonen per uur, inclusief bijzonder beloningen: bedrijfstak zakelijke dienstverlening".
- 6.8 De ingrediënten mogen jaarlijks geïndexeerd worden voor ten hoogste de producentenprijsindex voor de groep "1083 Thee en koffie, zoals gepubliceerd door het CBS, voor het eerst op 1 januari 2026.
- 6.9 De verbruiksmaterialen mogen jaarlijks geïndexeerd worden voor ten hoogste de algemene prijsindex voor consumentenprijzen, voor het eerst op 1 januari 2026, zoals gepubliceerd door het CBS.

ARTIKEL 7 FACTURERING EN BETALING

- 7.1 Facturering van de Huurbedragen zal per kwartaal vooraf plaatsvinden.
- 7.2 Facturering van de Koopbedragen zal na oplevering plaatsvinden.
- 7.3 Facturering van de Onderhoudsbedragen voor de Koopapparatuur zal per kwartaal vooraf plaatsvinden.
- 7.4 Opdrachtnemer zal per kwartaal het totaalbedrag van de Diensten aan Opdrachtgever door middel van een verzamelfactuur in rekening brengen. Elke factuur moet deugdelijk gespecificeerd zijn.
- 7.5 In de factuur ten behoeve van Opdrachtgever dienen tenminste onderstaande gegevens te zijn opgenomen:
- Specificatie per locatie (kostenplaats)
 - Subtotaal factuurbedrag exclusief btw, gespecificeerd naar:
 - Ingrediënten;
 - Koop Apparatuur;
 - Huur Apparatuur per kwartaal vooraf;
 - Totaal factuurbedrag inclusief btw.
- 7.6 De verzamelfacturen ten behoeve van Opdrachtgever dienen naar het volgende adres te worden gestuurd: vogcrediteuren@veluwseonderwijsgroep.nl

- 7.7 Betaling vindt plaats binnen 30 dagen na factuurdatum, mits deze door Opdrachtgever ten aanzien van prijs en prijscondities in orde zijn bevonden. Opdrachtgever zal enkel gebruik maken van haar opschortingsbevoegdheid, indien de juistheid van een factuur wordt bestreden, Opdrachtgever dit kenbaar heeft gemaakt aan Opdrachtnemer en enkel voor het deel dat betwist wordt.
- 7.8 Indien Opdrachtgever niet tijdig betaalt en de vertraging niet te wijten is aan Opdrachtnemer, kan Opdrachtnemer aanspraak maken op de wettelijke rente van het bedrag, met de betaling waarvan Opdrachtgever in gebreke is, met ingang van de dag, volgend op die, waarop de betaling uiterlijk diende te geschieden. Rente van rente kan niet worden gevorderd.

ARTIKEL 8 OVERLEG EN RAPPORTAGE

- 8.1 Zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever zullen een contactpersoon aanwijzen, die de contacten over de uitvoering van deze Raamovereenkomst zullen onderhouden.
- 8.2 Minimaal één keer per jaar dient tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overleg plaats te vinden.
- 8.3 De Opdrachtnemer zal ieder kalenderkwartaal een overzicht overleggen van alle storingen die zich met betrekking tot de Apparatuur hebben voorgedaan. Dit overzicht vermeldt tenminste per apparaat:
- Apparaat type & serienummer;
 - Locatie van opstelling;
 - Datum en tijd van de ontvangen storingsmelding;
 - Datum en tijd waarop de Storing werd opgelost;
 - De aard van de Storing(en);
 - Oplostijd(en) van de Storing(en);
 - Werkelijk gerealiseerde Responstijden;
 - Aantal maal dat de Responstijd is overschreden;
 - Aantal maal dat de Oplostijd is overschreden;
 - Werkelijke Beschikbaarheid.

ARTIKEL 9 TECHNISCHE SERVICE

- 9.1 Gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst zal Opdrachtnemer zorgdragen voor de Technische service op de door haar geplaatste Apparatuur conform Bijlage I. De kosten voor Technische service zijn voor de Huurapparaten opgenomen in de huurprijs. Voor de Koopapparatuur wordt separaat een Onderhoudsovereenkomst gesloten.

ARTIKEL 10 EIGENDOMSRECHT EN (GEBRUIKS-)VOORWAARDEN APPARATUUR

- 10.1 Alle door Opdrachtnemer op basis van huur en/of bruikleen ter beschikking gestelde Apparatuur is en blijft eigendom van Opdrachtnemer.
- 10.2 Alle door Opdrachtnemer geleverde en nog niet betaalde Ingrediënten en/of Producten blijven eigendom van Opdrachtnemer totdat alle vorderingen van Opdrachtnemer op de Opdrachtgever (waaronder verschuldigde rente en/of kosten) volledig zijn voldaan.
- 10.3 Voor elke Locatie van Apparatuur waar Apparatuur wordt geplaatst op basis van huur of bruikleen gelden de volgende (gebruiks-)voorwaarden en andere verplichtingen:
- de Apparatuur zal in geen geval aard en nagelvast met de grond en/of enige (on)roerende zaak worden verbonden, zodanig dat Apparatuur bestanddeel daarvan wordt;
 - de Apparatuur zal zorgvuldig worden behandeld en met inachtneming van de door Opdrachtnemer verstrekte richtlijnen, voorschriften en aanwijzingen;
 - Opdrachtnemer zal onmiddellijk, doch uiterlijk binnen 24 uur, zowel telefonisch als schriftelijk worden geïnformeerd over beschadiging of verlies van Apparatuur;
 - de Apparatuur mag niet worden verplaatst en/of aangepast, tenzij met voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtnemer;

- op de Apparatuur mag geen beperkt zakelijk recht worden gevestigd, de Apparatuur mag niet vervreemd worden en er mag op geen enkele andere wijze afbreuk worden gedaan aan het eigendomsrecht van Opdrachtnemer;
- de op de Apparatuur aangebrachte Apparatuur aangebrachte merken, nummers, namen en/of andere opschriften, die dienen om het eigendomsrecht van Opdrachtnemer op de Apparatuur kenbaar te maken, mogen in geen geval worden verwijderd, bedekt, veranderd, beschadigd, noch mogen andere merken, nummers, namen en/of andere opschriften worden toegevoegd.

ARTIKEL 11 NIET TOEREKENBARE TEKORTKOMING (OVERMACHT)

- 11.1 Indien één der Partijen gedurende een periode van meer dan 14 kalenderdagen ten gevolge van niet toerekenbare tekortkomingen of onvoorziene omstandigheden niet kan nakomen c.q. tekortschiet in zijn verplichtingen op grond van deze Raamovereenkomst, heeft de andere partij het recht de Raamovereenkomst geheel of gedeeltelijk door middel van een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang te ontbinden of te beëindigen zonder dat daardoor enig recht op schadevergoeding zal ontstaan.
- 11.2 Onder niet toerekenbare tekortkomingen wordt in ieder geval niet verstaan: gebrek aan Personeel, stakingen, ziekte van Personeel, ongeschiktheid van Apparatuur, toerekenbare tekortkoming(en) van door de Opdrachtnemer ingeschakelde derden en/of liquiditeits- c.q. solvabiliteitsproblemen aan de zijde van de Opdrachtnemer.

ARTIKEL 12 AANSPRAKELIJKHEID

- 12.1 Indien één der Partijen tekort komt in de nakoming van één of meer van zijn verplichting(en) uit deze Raamovereenkomst, zal de andere Partij hem deswege in gebreke stellen, tenzij nakoming van de betreffende verplichting(en) reeds blijvend onmogelijk is, in welk geval de nalatige Partij onmiddellijk in gebreke is. De ingebrekestelling zal schriftelijk geschieden waarbij aan de nalatige Partij een redelijke termijn zal worden gegund om alsnog zijn verplichtingen na te komen. Deze termijn heeft het karakter van een fatale termijn.
- 12.2 De Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichting(en) is tegenover de andere Partij aansprakelijk voor vergoeding van de door de andere Partij geleden c.q. te lijden directe schade.
- 12.3 De hiervoor in lid 2 bedoelde aansprakelijkheid (en alle andere aansprakelijkheid in het kader van deze Raamovereenkomst) voor schade is, per gebeurtenis of samenhangende reeks van gebeurtenissen, beperkt tot een bedrag van maximaal € 1.000.000,- per jaar voor directe materiële schade en een bedrag van maximaal € 500.000,- voor dood of letsel aan personen. Onder directe schade wordt verstaan:
- a. schade aan programmatuur en apparatuur en gegevensbestanden, waaronder in elk geval verstaan wordt: materiële beschadiging, gebrekkig of niet functioneren, verminderde betrouwbaarheid en verhoogde storingsgevoeligheid;
 - b. schade aan andere eigendommen van Opdrachtgever en/of van derden;
 - c. kosten van noodzakelijke wijzigingen en/of veranderingen in apparatuur, programmatuur, specificaties, materialen of documentatie, aangebracht ter beperking c.q. herstel van schade;
 - d. redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, die als gevolg van de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid berust, mocht worden verwacht;
 - e. redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de schade-oorzaak, de aansprakelijkheid, de schade en de wijze van herstel.
- 12.4 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor enige andere schade dan genoemd in dit artikel. In het bijzonder is Opdrachtnemer niet aansprakelijk voor gevolg en/of bedrijfsschade.
- 12.5 De in lid 3 opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen indien sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van Opdrachtnemer en/of diens personeel.
- 12.6 Opdrachtgever is aansprakelijk voor ieder verlies of beschadiging van de Apparatuur, vanaf het moment van feitelijke ter beschikking stelling aan Opdrachtgever, door welke oorzaak ook ontstaan, alsmede voor verlies of beschadiging ontstaan ten gevolge van toerekenbaar handelen of nalaten van zijn personeel of

opdrachtgevers. Opdrachtgever is derhalve ook aansprakelijk voor ieder verlies of beschadiging ten gevolge van bijvoorbeeld brand, blikseminslag, explosie, water, sprinklerlekkage, 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 Apparatuur binnen 24 uur schriftelijk aan Opdrachtnemer te melden, met mededeling van de oorzaak. Opdrachtgever verplicht zich op zijn kosten het gehuurde genoegzaam te verzekeren en verzekerd te houden ter dekking van elk risico op verlies en/of beschadiging van de door Opdrachtnemer geleverde Apparatuur, een en ander tegen nieuwwaarde van het onderhavige Apparaat als bedoeld in dit artikel en zal op eerste verzoek daartoe Opdrachtnemer bewijs terzake doen leveren.

ARTIKEL 13 – VERZEKERINGEN

- 13.1 Opdrachtnemer dient zich op een passende en gebruikelijke wijze te verzekeren en zich zodanig verzekerd te houden tegen wettelijke aansprakelijkheid en bedrijfsaansprakelijkheid. Op verzoek van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer een certificaat verstrekken waaruit blijkt dat zij zich genoegzaam verzekerd heeft.

ARTIKEL 14 – RECHTSVERWERKING, TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

- 14.1 Op deze Raamovereenkomst en Nadere overeenkomsten is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
- 14.2 In geval een afzonderlijke bepaling van deze overeenkomst bij rechterlijke uitspraak of anderszins nietig wordt verklaard, beïnvloedt deze nietigheid de geldigheid der overige bepalingen niet.
- 14.3 Veranderingen of aanvullingen op de bepalingen in deze overeenkomst zijn slechts van kracht tussen partijen voor zover deze schriftelijk worden overeengekomen tussen Partijen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de overeenkomst te wijzigen of aan te vullen gedurende de looptijd van de overeenkomst in het geval wetgeving Opdrachtgever tot wijziging of aanpassing dwingt.
- 14.4 Partijen zullen met elkaar in overleg treden om geschillen, voortvloeiende uit of verband houdende met enige bepaling uit deze overeenkomst in der minne proberen op te lossen. Geschillen die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement van Opdrachtgever.

Aldus overeengekomen d.d., in tweevoud opgesteld, geparafeerd en ondertekend te Apeldoorn

Stichting Veluwe Onderwijsgroep

Opdrachtnemer

M. Lürsen

Naam opdrachtnemer

BIJLAGE I. SERVICE LEVEL AGREEMENT

ARTIKEL 1 – ONDERWERP VAN DE RAAMOVEREENKOMST

- 1.1 De dienstverlening van Opdrachtnemer bestaat uit:
 - Beschikbaarheid
 - Preventief onderhoud
 - Correctief onderhoud
 - Overleg en rapportage: het verzorgen van rapportage over meldingen. Het deelnemen aan overlegorganen en het onderhouden van contactrelaties alsmede het bewaken van afspraken met Opdrachtgever.
- 1.2 Onder de dienstverlening zijn niet inbegrepen de kosten voor Correctief onderhoud indien deze storingen het gevolg zijn van wijzigingen van de voorgeschreven configuratie, gebreken van het computersysteem, wijzigingen die zijn uitgevoerd op andere applicaties, of door fouten van Opdrachtgever.

ARTIKEL 2. LEVERING EN GEBRUIKSKLAAR OPSTELLEN

- 2.1 Bij Nadere opdrachten als bedoeld in 2.4 van de Raamovereenkomst zal de datum van het Gebruiksklaar Opstellen in de Nadere opdracht worden vastgelegd. Indien schriftelijk geen datum of nadere oplevertermijn is vastgelegd, geldt voor Nadere Opdrachten dat deze binnen vier (4) weken na opdrachtverstrekking Gebruiksklaar worden opgeleverd.
- 2.2 Opdrachtnemer is door het enkele feit van overschrijding van de in lid 2.1 bedoelde termijn in gebreke, tenzij Opdrachtnemer aantoont dat de overschrijding te wijten is aan toerekenbare tekortkoming van Opdrachtgever. Gehandeld wordt conform de wet, in gevallen waar de wet dit eist wordt eerst een ingebrekestelling verstuurd (artikel 6:81-83 BW).
- 2.3 Opdrachtgever heeft het recht zonder ingebrekestelling een boete te heffen, indien Opdrachtnemer de Apparatuur niet of niet op tijd gebruiksklaar opstelt en de te late levering toerekenbaar is aan Opdrachtnemer.
- 2.4 De boete bij het niet tijdig gebruiksklaar opstellen bedraagt 3% van het maandelijkse huurbedrag voor elke werkdag vertraging voor alle te laat geleverde Apparatuur. Gedurende de periode dat door Opdrachtnemer niet de overeengekomen Apparatuur zijn geplaatst, is Opdrachtgever gevrijwaard van iedere vorm van financiële verplichtingen met betrekking tot de niet gebruiksklaar opgestelde Apparatuur.
- 2.5 Afvalstoffen en gevaarlijke stoffen, waaronder begrepen alle verpakkingen, welke vrijkomen bij de installatie, het gebruik en Onderhoud van de Apparatuur, moeten direct door de Opdrachtnemer worden afgevoerd en vervolgens in overeenstemming met de geldende milieuwetgeving opgeslagen en verwerkt/vernietigd worden.
- 2.6 Alle kosten van afvoeren, opslaan en verwerken/vernietigen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer en worden geacht in de genoemde prijzen en kosten te zijn begrepen. Opdrachtnemer zal desgevraagd en indien dit op grond van voornoemde wetgeving verplicht is gesteld, ongevraagd bewijzen overleggen van een verantwoorde afhandeling van afval.

ARTIKEL 3 ONDERHOUD EN REPARATIE

- 3.1 Opdrachtnemer zal de Apparatuur in gebruiksklare toestand houden en alle daartoe noodzakelijke onderhoudswerkzaamheden verrichten, waaronder begrepen het verhelpen van storingen. Opdrachtnemer zal daartoe Service Technici op Werkdagen ter beschikking stellen.
- 3.2 Indien naar het uitsluitende oordeel van Opdrachtnemer het onderhoud of reparatie niet ter plaatse uitgevoerd kan worden, zal Opdrachtnemer zorg dragen voor een adequate uitwijkmogelijkheid. Opdrachtnemer verklaart zich bereid om in de gevallen dat zich een langdurige Storing voordoet terstond (tijdelijk) vervangende en minimaal gelijkwaardige Apparatuur te plaatsen. In geval van de uitwijkregeling komen de additionele kosten ten laste van Opdrachtnemer, tenzij de Storing aantoonbaar het gevolg is van foutief handelen van Opdrachtgever.

- 3.3 Opdrachtgever zal er zorg voor dragen dat de plaats waar de Apparatuur wordt opgesteld en de toegang daartoe voldoet aan de ter zake door Opdrachtnemer schriftelijk verstrekte specificaties en gestelde voorwaarden. Opdrachtgever zal er dan ook zorg voor dragen dat de plaats waar de Apparatuur is opgesteld gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst blijft voldoen aan de specificaties en voorwaarden.
- 3.4 Opdrachtgever dient optredende Storingen met betrekking tot het functioneren van de Apparatuur onverwijld aan Opdrachtnemer te melden.
- 3.5 De uitvoering van Onderhoudswerkzaamheden komen niet voor rekening van Opdrachtgever, tenzij Opdrachtnemer kan aantonen dat de Storingen feitelijk aantoonbaar het gevolg zijn van:
 - a. ondeskundig of verkeerd gebruik en/of al dan niet opzettelijke beschadigingen van de Apparatuur door Opdrachtgever, diens personeel of andere gebruikers van de Apparatuur;
 - b. onvoldoende onderhoud van de Apparatuur door of namens Opdrachtgever;
 - c. reparaties, veranderingen of afstellingen, welke niet zijn verricht door of namens Opdrachtnemer;
 - d. niet van Opdrachtnemer afkomstige Ingrediënten en/of Producten worden gebruikt.
 - e. andere niet aan Opdrachtnemer toe te rekenen oorzaken;
 - f. het niet of niet tijdig verlenen van toegang tot werkomgeving Opdrachtgever door Opdrachtgever.
- 3.6 In de in lid 5 genoemde gevallen verricht Opdrachtnemer de genoemde werkzaamheden tegen aan Opdrachtgever in rekening te brengen kosten. Deze kosten zullen worden berekend op basis van de alsdan geldende tarieven van Opdrachtnemer. Desgevraagd geeft Opdrachtnemer aan Opdrachtgever inzage van de (algemeen) geldende tarieven, welke Opdrachtgever niet op onredelijke gronden zal worden geweigerd.

ARTIKEL 4 OPLOSTIJD STORING

- 4.1 Voor Opdrachtnemer geldt na nakoming van de gegarandeerde norm van responsetijd, als bedoeld in artikel 6.3, een resultaatverplichting met een gemiddelde oplostijd van 20 werkuren op kwartaalbasis (norm responsetijd + gemiddeld 12 uur reparatietijd). Het onderhavige apparaat moet na reparatie weer 100% operationeel opgeleverd worden. Indien deze resultaatverplichting wordt overschreden, is Artikel 6 van toepassing. Voor de berekening van het aantal uren worden uitsluitend de uren in aanmerking genomen die liggen tussen Kantooruren op Werkdagen.
- 4.2 Als basis voor de oplostijd geldt de ontvangstbevestiging, voorzien van datum en tijdstip van de storingsmelding, door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.

ARTIKEL 5 BESCHIKBAARHEID

- 5.1 Opdrachtnemer garandeert Opdrachtgever een Beschikbaarheid van ieder afzonderlijk onder de werking van deze Raamovereenkomst gehuurd en gekocht Apparaat. Een Apparaat is Niet-Beschikbaar als het niet naar behoren functioneert tijdens Kantooruren op Werkdagen vanwege een technische storing van het apparaat zelf dan wel, ter beoordeling van Opdrachtgever, slechte dranken levert, evenwel met uitzondering van Preventief/Correctief Onderhoud, vernieling of beschadiging door toerekenbare tekortkoming, schuld of nalatigheid van Opdrachtgever en van calamiteiten zoals brand, waterschade en dergelijke. De niet-Beschikbaarheid wordt geacht te zijn ingegaan vanaf het moment dat de Opdrachtgever Opdrachtnemer van de niet Beschikbaarheid in kennis heeft gesteld of Opdrachtnemer de niet Beschikbaarheid zelf heeft geconstateerd. Alle verplichtingen van Opdrachtnemer ingevolge de toepassing van dit artikel, alsmede de eventuele daaruit voortvloeiende financiële consequenties, worden over een periode van een kalenderkwartaal en per afzonderlijk Apparaat getoetst c.q. vastgesteld.
- 5.2 De beschikbaarheid is een percentage, dat wordt vastgesteld per Apparaat over elk kalenderkwartaal. Voor de berekening van dit percentage worden uitsluitend de uren in aanmerking genomen die gelden voor Werkdagen. De maximale beschikbaarheid wordt vastgesteld op 585 uur = 100%. De beschikbaarheid wordt vastgesteld conform onderstaande formule:

$$B = ((TH-S) : TH) * 100\%$$

Waarbij gerelateerd aan de huidige Werkuren dit laat vertalen naar:

Variabele B:

Het beschikbaarheidspercentage.

Variabele TH:

Het totaal aantal Werkuren per kwartaal dat de Apparaten ter beschikking van Opdrachtgever dienen te zijn. Deze periode wordt vastgesteld op 585 uur per kwartaal.

Variabele S:

Het aantal uren dat de Apparaten gedurende de desbetreffende periode van drie maanden tijdens Kantooruren niet vrij van gebreken ter beschikking van Opdrachtgever zijn geweest.

Voor de berekening van Variabele S worden de Apparaten mede geacht operationeel ter beschikking van de Opdrachtgever te zijn:

- a. voor zover Opdrachtnemer anders dan om een Gebrek te verhelpen aan het Apparaat Onderhoud verricht (Preventieve Onderhoudstijden tellen niet mee bij Beschikbaarheidsberekening);
- b. gedurende de tijd dat Opdrachtgever van een Gebrek nog geen kennis aan Opdrachtnemer heeft gegeven;
- c. voor zover Opdrachtnemer een Gebrek niet kan verhelpen en het Apparaat niet kan vervangen door een niet aantoonbaar aan Opdrachtnemer toe te rekenen oorzaak;
- d. voor zover het Apparaat een Gebrek vertoont dat het gevolg is van een niet aantoonbaar aan Opdrachtnemer toe te rekenen oorzaak;
- e. voor zover een gering Gebrek Opdrachtgever niet daadwerkelijk in het gebruik van het Apparaat heeft gehinderd.

Er dient rekening te worden gehouden met een gemiddelde van 8% zg. 'broken calls'. Indien een Servicemonteur een benodigd onderdeel voor herstel van het apparaat, niet op voorraad heeft dient dit onderdeel besteld te worden en wordt de 'call' afgebroken. De tijd tussen de 'visits' van de Servicemonteur wordt niet gezien als down-time. De maximale tijd van een 'broken call' is 12 uur.

- 5.3 Indien de Beschikbaarheid onder de 90% is gedaald, gemeten over een periode van 3 maanden, zal Opdrachtnemer één maand de tijd krijgen om de Beschikbaarheid naar het overeengekomen service niveau terug te brengen. Indien de Beschikbaarheid in de betreffende maand onder de 95% blijft dan zal in ieder geval technische apparatuurconversie plaatsvinden.
- 5.4 Opdrachtnemer garandeert Opdrachtgever een beschikbaarheid van minimaal 95% per Apparaat per kalenderkwartaal. Indien de Beschikbaarheid van een onder de werking van de Raamovereenkomst vallende Apparaat gedurende het kalenderkwartaal beneden dit percentage is gedaald en de Niet-beschikbaarheid toerekenbaar is aan Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer één maand de tijd krijgen om de Beschikbaarheid naar het overeengekomen serviceniveau terug te brengen. Indien de Beschikbaarheid in de betreffende maand onder de 95% blijft, dan is Opdrachtgever na afloop van de Betreffende maand gerechtigd een boete per Apparaat te heffen van € 150,- voor iedere procent die de Beschikbaarheid beneden het in de vorige volzin vermelde minimum ligt.
- 5.5 Een geval van Niet-beschikbaarheid van het Apparaat kan ingevolge dit artikel aanleiding geven tot het verschuldigd zijn van een boete door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever, zoals gesteld in lid 4. In het geval dat Opdrachtnemer in een uitwijkmogelijkheid voorziet, zal de niet-beschikbaarheid van het betreffende geval niet bij de bepaling van de totale Niet-Beschikbaarheid worden meegerekend.
- 5.6 De verrekening van de in dit artikel bedoelde boete vindt plaats middels een creditnota. Bij de uitvoering van dit artikel vindt geen verrekening plaats met huurfacturen.

ARTIKEL 6 RESPONSETIJD BIJ STORINGEN

- 6.1 In geval van storingen dient Opdrachtnemer, op eerste bericht van Opdrachtgever dat het Apparaat niet naar behoren functioneert, uiterlijk binnen 8 Werkuren, een aanvang te maken met de noodzakelijke herstelwerkzaamheden ter opheffing van de storing. Indien nodig is er binnen 8 werkuren een Servicemonteur op locatie.

- 6.2 Indien Opdrachtnemer niet binnen de Responsetijd van 8 uur is gestart met het oplossen van de storing en het niet halen van de storing is toerekenbaar aan Opdrachtnemer, is Opdrachtnemer per keer een boete verschuldigd van € 250,-.
- 6.3 De gemiddelde oplostijd na aanmelding voor een storing is gemiddeld 20 uur op kwartaalbasis (8 uur responsetijd + gemiddeld 12 uur reparatietijd).
- 6.4 Indien het onderhoud of de reparatie niet op ter plaatse kan worden uitgevoerd, en het Apparaat langer dan 48 uur buiten bedrijf is, dient Opdrachtnemer een adequate uitwijkmogelijkheid te bieden.
- 6.5 De verrekening van de in dit artikel bedoelde boete vindt plaats middels een creditnota. Bij de uitvoering van dit artikel vindt geen verrekening plaats met huurfacturen.

ARTIKEL 7 TEVREDENHEID

- 7.1 De tevredenheid van de contactpersonen van Opdrachtgever over de opvolging bij storingen en de geleverde diensten van de opdrachtnemer moet op elk meetmoment minimaal een 8,0 zijn, op een schaal van 1 (zeer slecht) tot 10 (uitstekend). (=KPI)
- 7.2 De tevredenheid van de interne klanten (medewerkers en leerlingen) van de Veluwe Onderwijsgroep over de kwaliteit van de koffie, met name de smaak en klantbeleving, moet op elk meetmoment minimaal een 7,0 zijn, op een schaal van 1 (zeer slecht) tot 10 (uitstekend). (=KPI)

ARTIKEL 8 KLACHTENAFHANDELING

- 8.1 Opdrachtnemer dient te beschikken voor een procedure voor het afhandelen van klachten. In geval van klachten dient de klacht in eerste instantie tussen de klager en contactpersoon van opdrachtnemer ter plekke te worden opgelost. Onder een correct klachtafhandeling verstaat Opdrachtgever dat opdrachtnemer binnen 8 uur op klachten reageert en dat de klacht binnen 24 uur wordt afgehandeld. Afgehandeld wil zeggen dat Opdrachtgever schriftelijk (per email) een terugkoppeling ontvangt van de wijze waarop de klacht is omgezet naar een concrete actie of oplossing en dat de locaties tevreden is met de oplossing.

Aldus overeengekomen d.d., in tweevoud opgesteld, geparafeerd en ondertekend te Apeldoorn

Stichting Veluwe Onderwijsgroep

Opdrachtnemer

M. Lürsen

Naam opdrachtnemer

Bijlage J. Klachtenprocedure Rietplas

- a. De inschrijver dient zijn klacht schriftelijk in, bij voorkeur via klachtenmeldpunt@rietplas.nl. In deze schriftelijke klacht maakt hij duidelijk dat het over een klacht gaat en waarover hij klaagt en hoe volgens hem het knelpunt zou kunnen worden verholpen. De klacht bevat verder de dagtekening, naam en adres van de inschrijver en de aanduiding van de aanbesteding.
- b. Het klachtenmeldpunt bevestigt per omgaande de ontvangst van de klacht. In de bevestiging wordt aangegeven dat Veluwe Onderwijsgroep er van uitgaat dat de inschrijver kiest voor een afhandeling via de standaard klachtafhandeling bij aanbesteden.
- c. Het klachtenmeldpunt onderzoekt vervolgens, eventueel aan de hand van door de inschrijver en Veluwe Onderwijsgroep aanvullend verstrekte gegevens, of de klacht terecht is. Het klachtenmeldpunt begint zo spoedig mogelijk met dit onderzoek, zet dit voortvarend voort en houdt daarbij rekening met de planning van de aanbestedingsprocedure.
- d. Wanneer Veluwe Onderwijsgroep na het onderzoek door het klachtenmeldpunt tot de conclusie komt dat de klacht terecht of gedeeltelijk terecht is en Veluwe Onderwijsgroep corrigerende en/of preventieve maatregelen treft, dan deelt Veluwe Onderwijsgroep dit zo spoedig mogelijk schriftelijk mee aan de inschrijver. Ook de andere (potentiële) inschrijvers/ gegadigden worden op de hoogte gesteld. Afhankelijk van de fase in de aanbestedingsprocedure kan het voorkomen dat de maatregelen door de contactpersoon van de aanbesteding bij Veluwe Onderwijsgroep aan de betrokkenen in de aanbesteding worden gecommuniceerd op hetzelfde moment als de indiener van de klacht het bericht krijgt. Dit om bevoordeling van partijen te voorkomen.
- e. Wanneer Veluwe Onderwijsgroep na het onderzoek tot de conclusie komt dat de klacht niet terecht is, dan wijst hij de klacht gemotiveerd af en bericht hij de inschrijver.
- f. Het klachtenmeldpunt kan op verzoek van de inschrijver of Veluwe Onderwijsgroep voorstellen dat de klacht, voordat daarop door Veluwe Onderwijsgroep wordt beslist, voor bemiddeling of advies wordt voorgelegd aan de Commissie van Aanbestedingsexperts.
- g. Als Veluwe Onderwijsgroep aan de inschrijver heeft laten weten hoe hij de klacht adresseert, of als Veluwe Onderwijsgroep nalaat om binnen een redelijke termijn op de klacht te reageren, dan kan een klager de klacht aan de Commissie van Aanbestedingsexperts voorleggen.

Bijlage K. Algemene Inkoopvoorwaarden Veluwe Onderwijsgroep

Zie separaat document.

Bijlage L. Huidige situatie

Zie separaat document.