



## **Bijlage 1 - Programma van Eisen**

*Openbare Europese Aanbesteding  
'warme drankenvoorzieningen'*

Versie 44.0 | Datum 16 oktober-september-2025

## Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Eisen	3
2.1	Algemene eisen	3
2.2	Automaten	4
2.3	Ingrediënten	7
2.4	Technisch onderhoud en operating	8
2.5	Bekers	9
2.6	Medewerkers	9
2.7	Communicatie	10
2.8	Contractmanagement	10
2.9	Financieel	<del>11</del> 11
2.10	Bijdrage aan SDG's	11

## Bijlagen

Bijlage A – Contractmanagement

Bijlage B – KPI Dashboard

Bijlage C – Externe catalogus met koppeling webshop

## ROC van Amsterdam - Flevoland

Bezoekadres Fraijlemaborg 141, 1102 CV Amsterdam

Postadres Postbus 2584, 1000 CN Amsterdam

rocva.nl | rocvanflevoland.nl



## 1 Inleiding

In dit Programma van Eisen zijn de eisen vastgelegd, welke door het ROC van Amsterdam-Flevoland, hierna te noemen het ROCvA-F, aan de dienstverlening worden gesteld.

## 2 Eisen

Nr.	Omschrijving eis
<b>2.1 Algemene eisen</b>	
1.	De dienstverlener is eindverantwoordelijk voor een goede kop koffie en thee, die aansluit bij onze doelstellingen, wensen en eisen. De dienstverlener doet er alles aan om hieraan te voldoen en neemt de verantwoordelijkheid over het resultaat van haar dienstverlening. Dit betreft onder andere dat zij eindverantwoordelijk is voor het voldoen aan de tevredenheidseisen, smaakbeleving, bijdrage aan de doelstellingen, juiste en contractueel aangeboden technische instellingen, maar ook het uitvoeren van het juiste onderhoud en controle op de automaten en technische instellingen om te zorgen dat de consumpties voldoen aan de doelstellingen, wensen en eisen.
2.	De dienstverlener leeft alle wet- en regelgeving na, waaronder de Hygiëncode en HACCP bij het uitvoeren van TSO.
3.	Het ROCvA-F behoudt zich het recht voor om onafhankelijke metingen uit te laten voeren ter controle van het nakomen van de gestelde eisen en beloften met betrekking tot de automaten, technische instellingen en ingrediënten.
4.	De dienstverlener is verantwoordelijk voor alle gecontracteerde werkzaamheden die door hemzelf en/of eventuele partners en/of combinanten en/of onderaannemers verricht worden.
5.	De warme dranken voor medewerkers betreffen gratis verstrekkingen. Studenten betalen een vergoeding per afgenomen consumptie, deze vergoeding wordt bepaald door het ROCvA-F en komt ook ten goede van het ROCvA-F.
6.	Het ROCvA-F is niet gebonden aan een minimale afname van producten.
7.	<p><u>Afspraken afschalen automaten</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maximaal <del>20%</del>15% van het aantal automaten kan <del>jaarlijks</del> worden onttrokken gedurende de overeenkomst zonder meerkosten voor het ROCvA-F. Vanaf het achtste contractjaar is afschalen kosteloos aangezien de automaten afgeschreven zijn.</li> <li>• Er geldt een opzegtermijn van maximaal 6 weken vanaf moment van opzeggen (per mail of telefonisch) tot het verwijderen van de automaat op locatie. Indien een kortere opzegtermijn mogelijk is, gebeurt dit in overleg met het mbo college.</li> <li>• De huur van een geretourneerde automaat eindigt per datum van verwijderen op locatie.</li> <li>• Het onttrekken van automaten gaat op aanvraag van het ROCvA-F. De dienstverlener kan hierin adviseren, maar het ROCvA-F is bepalend in welke automaten er onttrokken worden.</li> </ul> <p><u>Afspraken bijplaatsen automaten</u></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het bijplaatsen van automaten is te allen tijde mogelijk tegen <u>dezelfde kosten zoals opgegeven bij inschrijving in het prijzenblad, gelijkblijvende kosten.</u></li> <li>Na aanvraag geldt een periode van maximaal 6 weken voor het bijplaatsen van een automaat.</li> <li>Automaten die later worden geplaatst dan de aanvang van de overeenkomst, hebben dezelfde einddatum als de overeenkomst.</li> </ul> <p><u>Afspraken interne verhuizingen</u>          Indien mogelijk worden automaten <u>intern</u> verhuisd <u>binnen het ROCvA-F. Waarbij er verschil zit in interne verhuizingen (intern = verplaatsen van een automaat binnen hetzelfde pand van het ROCvA-F) en externe verhuizingen (extern = het verplaatsen naar een ander pand van ROCvA-F), tussen en/ of binnen locaties van het ROCvA-F).</u> De dienstverlener faciliteert hierin en houdt het overzicht van beschikbaar en her te plaatsen automaten bij. Bij herplaatsing gelden de vastgelegde opzegtermijnen en bijplaatstermijnen niet.  <u>De prijzen voor deze verhuizingen worden vastgelegd in het prijzenblad.</u></p>
8.	<p>De dienstverlener heeft voldoende capaciteit, kennis en bekwaamheid om circa 100 automaten te inventariseren, bestellen en gebruiksklaar monteren binnen 12 weken vanaf definitieve gunning.</p> <p><u>Uitgangspunten implementatie:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De dienstverlener stemt de implementatieplanning m.b.t. het plaatsen van de nieuwe automaten en het weghalen van de oude automaten af met de zittende dienstverlener. De dienstverlener voert hierover de regie.</li> <li>In de implementatieplanning houdt de dienstverlener rekening met de voorjaarsvakantie vanaf 23 februari t/m 27 februari 2026, waarin niet alle gebouwen alle dagen geopend zijn. De dienstverlener stemt met de mbo colleges af over de planning met betrekking tot het plaatsen en weghalen van automaten in deze periode.</li> </ul>
9.	<p>In de voorbereiding van deze aanbesteding heeft het ROCvA-F haar best gedaan om de juiste aantallen en typen automaten in het prijzenblad aan te geven. De aantallen in het prijzenblad zijn leidend voor de financiële inschrijving. Het is mogelijk om tussen voorlopige en definitieve gunning tussen de aangeboden typen automaten te wisselen en eventueel een automaat meer of minder bij – of af te schalen. Dit staat los van de overige termijnen zoals vastgelegd in eis 7.</p>
<b>2.2 Automaten</b>	
10.	<p>De dienstverlener is verantwoordelijk voor de levering, implementatie en exploitatie (inclusief onderhoud en juiste instellingen) van de automaten. De dienstverlener zet <u>fabrieks</u>nieuwe <u>en ongebruikte</u> automaten in die minimaal een levensduur hebben voor de totale looptijd van de overeenkomst. De dienstverlener zet levensduur verlengende maatregelen indien nodig, dit is inbegrepen in de kosten voor TSO.</p>
11.	<p>De dienstverlener zorgt voor automaten die passen in de beschikbare ruimten op de diverse locaties en voldoet aan de gestelde eisen en wensen. Bouwkundige aanpassingen worden niet gedaan, zoals bijvoorbeeld het aanpassen van keukenbladen. Bij diverse automaten is een onderkast gewenst, dit staat aangegeven in de bijlage Prijzenblad.</p>

	<p><u>Eisen onderkasten</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderkasten passen qua uitstraling en afmetingen bij de uitstraling van de automaat en verhogen de klanttevredenheid.</li> <li>• Onderkasten hebben ruimte voor losse ingrediënten en condimenten, dit is op een nette manier afgewerkt.</li> <li>• Indien blijkt dat onderkasten nog in technisch goede staat zijn, kunnen de locaties van het ROCvA-F ervoor kiezen deze kosteloos over te nemen van de dienstverlener na afloop van de overeenkomst.</li> </ul>
12.	<p>Op de studentautomaten wordt een betaalmodule geplaatst. Bij de betaalmodules is contactloos betalen mogelijk middels bankpas of mobiel. Medewerkers kunnen bij deze automaten middels medewerkerspas gratis consumpties verkrijgen. De vergoeding wordt overgemaakt op de rekening van het desbetreffende mbo college en komt dus ten goede aan het ROCvA-F.</p> <p><u>Uitgangspunten betaalsystemen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De dienstverlener is verantwoordelijk voor de levering, implementatie en exploitatie van de betaalsystemen.</li> <li>• De vergoedingen worden overgemaakt op de betaalrekening van het ROCvA-F. Het ROCvA-F sluit hier geen aparte overeenkomsten voor af. De dienstverlener is verantwoordelijk voor de juiste verwerking van de geldstromen naar de juiste rekening. De dienstverlener kan geen aanspraak maken op de opbrengsten.</li> <li>• Het is niet mogelijk om de (betaal)automaten met de wifi van het ROCvA-F te verbinden (IOT). De (betaal)automaten zijn voorzien van 4G/5G verbinding, de dienstverlener is verantwoordelijk hiervoor. Op sommige locaties is het lastig om een mobiele verbinding te maken met 4G/5G vanwege de verstoring die veroorzaakt wordt door muren en andere gebouwen in de buurt. In dit geval vindt bekabelde verbinding plaats als uitzondering. De (betaal)automaten moeten hiervoor geschikt zijn.</li> </ul>
13.	<p>Er is een variatie van minimaal 5 automaten beschikbaar:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Type 1 - standaard automaat, met verse bonen, één type boon, één type melk op basis van topping en chocolademelk op basis van poeder, zowel in tafel als staand model beschikbaar.</li> <li>2. Type 2 – standaard automaat, met verse bonen, één type boon, één type melk op basis van verse melk en chocolademelk op basis van poeder, zowel in tafel als staand model beschikbaar.</li> <li>3. Type 3 - luxe automaat, met verse bonen, twee typen bonen, twee typen verse melk (plantaardig en dierlijk) en chocolademelk op basis van poeder.</li> <li>4. Type 4 – compact keukenaanrecht model, type consumpties vergelijkbaar met type 1, qua afmetingen geschikt voor een consumenten keukenaanrecht. Lager verbruik t.o.v. overige types. Aansluiting op wateraansluiting.</li> <li>5. Type 5 – compact keukenaanrecht model, alleen koffie consumpties (eis 15 is dus niet volledig van toepassing), afmetingen geschikt voor consumenten keukenaanrecht. Lager verbruik t.o.v. overige types. Handmatig navulbare waterdispenser, aansluiting op wateraansluiting niet gewenst.</li> </ol> <p>In de bijlage Prijzenblad is per locatie inzichtelijk gemaakt welk type automaat wordt uitgevraagd.</p>

14.	De standaard automaat (type 1 & 2) is geschikt voor dierlijke melk(topping) en plantaardige melk(topping). Dit type automaten wordt wisselend ingezet met óf dierlijke melk(topping) óf plantaardige melk(topping). Het is aan de mbo colleges om te bepalen waar ze welke optie willen neerzetten. Het moet duidelijk zichtbaar zijn op de automaat of deze is uitgevoerd met dierlijke melk(topping) of plantaardige melk(topping). De dienstverlener inventariseert in de implementatieperiode per locatie hoe de invulling per locatie exact zal zijn.
15.	De volgende type consumpties zijn minimaal beschikbaar in alle typen automaten (behalve type 5): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Koffie</li> <li>• Espresso</li> <li>• Cafe au lait</li> <li>• Cappuccino</li> <li>• Latte macchiato</li> <li>• Warme chocolademelk</li> <li>• Heet water</li> </ul> <p>Bij de studentautomaten is daarnaast suiker uit de automaat beschikbaar, zodat er geen losse zakjes suiker bij deze automaten geplaatst hoeven te worden.</p>
16.	Tellerstanden zijn automatisch en op afstand uit te lezen door de dienstverlener.
17.	Residu van de vorige consumptie wordt voorkomen door een separate uitgang voor koffie en heet water.
18.	De sterkte van de consumptie is te regelen door de gebruiker middels een regelbare dosering van ingrediënten ten aanzien van de koffie houdende consumpties. Na elke uitgifte wordt de standaarddosering ingesteld. <u>Dit geldt niet voor de machines van type 5.</u>
19.	De automaten voldoen aan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• NEN-3140 norm inclusief jaarlijkse keuring door dienstverlener. Het bewijs voor keuring wordt overlegd aan het mbo college. Deze kosten worden opgenomen in de TSO.</li> <li>• Aansluiting op standaard koud waterleiding (behalve type 5).</li> <li>• <del>Voorzien van terugslagklep. Wanneer dit niet zo is, dan installeert de dienstverlener op eigen kosten een waterslot.</del></li> <li>• Voorzien van automaatnummer leesbaar voor de gebruikers.</li> </ul>
20.	Voor alle consumpties geldt een inhoud van 125 cc met uitzondering van espresso die is ongeveer 30 cc. De dienstverlener vult de grammages in de bijlage Prijzenblad in. Deze grammages en de instellingen van de apparatuur worden niet, zonder uitdrukkelijke toestemming van het ROCvA-F, gewijzigd of aangepast. Het ROCvA-F wenst schommelingen in grammages zoveel mogelijk te voorkomen. De dienstverlener controleert de machines gedurende een jaar regelmatig zelf op grammages en levert deze resultaten aan bij het ROCvA-F. Het ROCvA-F behoudt zich het recht voor om de grammages door een onafhankelijk bureau te laten controleren.
21.	De temperatuur is passend voor het type consumptie en draagt bij aan de doelstellingen.
22.	Het uitgangspunt is dat de dienstverlener alle automaten aan het einde van de overeenkomst weer inneemt. De automaten worden op een duurzame wijze zo hoogwaardig mogelijk verwerkt. Indien blijkt dat automaten nog in technisch goede staat zijn, kunnen de locaties van het ROCvA-F ervoor kiezen deze kosteloos over te nemen van de dienstverlener na afloop van de overeenkomst.



23.	De te leveren automaten zijn volledig muisproof. Dit houdt in dat de automaten zodanig ontworpen en geconstrueerd zijn dat muizen geen toegang kunnen krijgen tot de interne componenten, inclusief maar niet beperkt tot de koffiereservoirs, waterreservoirs, en alle leidingen en kabels.
24.	Onderdelen voor de bij het ROCvA-F geplaatste automaten zijn gedurende de looptijd van de overeenkomst beschikbaar of er is een vergelijkbaar alternatief beschikbaar.
25.	De automaten <u>van type 1</u> hebben een bekerdetectiesysteem en zijn geschikt voor verschillende drinksystemen, als disposable bekers, kopjes, mokken, glazen en hardcups. Zie ook eis 41. <u>De automaten van type 2 en 3 zijn ook voorzien van een bekerdetectiesysteem, dan wel zijn voorzien van een start en stopknop. Deze eis geldt niet voor de machines van type 4 en 5.</u>
<b>2.3 Ingrediënten</b>	
26.	Alle automaten bevatten een assortiment gemaakt met duurzame en/of (indien mogelijk) lokale ingrediënten. Dit geldt eveneens voor de losse condimenten.
27.	Ingrediënten bevatten zo min mogelijk suiker.
28.	<p>Condimenten worden per stuk geleverd in verbruikshoeveelheden. Het assortiment condimenten bestaat tenminste uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Roerstaafjes</li> <li>• Suiker</li> <li>• Zoetjes of zoetstof</li> <li>• Creamer (plantaardig &amp; dierlijk)</li> <li>• Decafé</li> <li>• Thee</li> </ul> <p>Condimenten worden los aangeboden bij de automaat, in een bestaande lade of in een condimentenhouder die door de dienstverlener wordt geleverd.</p>
29.	Thee is beschikbaar in een basisassortiment van 6 soorten: tenminste Earl Grey, Engelse melange, groene thee en een theïne vrije thee. Daarnaast worden er per kwartaal twee nieuwe theesmaken geïntroduceerd die passen bij het seizoen. Afhankelijk van de wensen van de locatie kunnen zij ook andere soorten thee bestellen in de webshop van de dienstverlener.
30.	De dienstverlener voert gedurende de overeenkomst proeverijen uit om te kijken of de huidige boon/melange en thee nog voldoende aansluit bij de wensen en de tevredenheid van de gebruikers. Dit kan op aanvraag vanuit een locatie, maar ook verwacht het ROCvA-F hierin een proactieve houding van de dienstverlener om deze mogelijkheid onder de aandacht te brengen bij de locaties. De dienstverlener organiseert de proeverij, het ROCvA-F vergoedt de ingrediënten, overige kosten komen voor rekening van de dienstverlener.
31.	De dienstverlener zorgt voor levering van de benodigde (losse) ingrediënten en condimenten binnen maximaal 5 werkdagen na ontvangst van de bestelling. Het ROCvA-F bestelt de ingrediënten bij de dienstverlener en is zelf verantwoordelijk voor het voorraadbeheer. De dienstverlener voorkomt onnodige vervoersbewegingen en bundelt leveringen zo efficiënt mogelijk.
32.	<del>Omdat smaakbeleving door de jaren heen verandert, behoudt het ROCvA-F de flexibiliteit om gedurende de overeenkomst te kunnen wisselen van merk koffie, cacao en/of thee. De dienstverlener wisselt alleen in overleg met en na goedkeuring van het ROCvA-F van</del>



	<p><u>assortiment/aanbod. Omdat smaakbeleving door de jaren heen verandert, behoudt het ROCvA-F de flexibiliteit om gedurende de overeenkomst te kunnen wisselen van smaak koffie, zolang dit maar aansluit bij de doelstellingen van de overeenkomst. Voor <del>cafe</del> en thee is het mogelijk om te wisselen van merk. De dienstverlener wisselt alleen in overleg met en na goedkeuring van het ROCvA-F van assortiment/aanbod.</u></p>
33.	<p>De webshop van de dienstverlener wordt gekoppeld aan het e-procurement systeem van het ROCvA-F. In de huidige situatie is dit ProQuero van Exact, maar in de nabije toekomst zal dit wijzigen naar een ander systeem.</p> <p>Voor deze opdracht stelt de dienstverlener een externe catalogus beschikbaar. Deze externe catalogus is een zogeheten 'roundtrip'. Dit is een koppeling middels SAP OCI, zo kan de webshop geautomatiseerd gebruikt worden in ProQuero en het toekomstige e-procurement systeem. Meer informatie over deze koppeling is bijgevoegd als Bijlage Externe catalogus met koppeling webshop PDF.</p> <p>De dienstverlener realiseert na gunning binnen <b>8.4</b> weken een roundtrip met het e-procurement systeem. In het geval hier kosten aan verbonden zijn, zijn deze voor 50% voor de dienstverlener en 50% voor het ROCvA-F. De kosten (100%) worden opgegeven in de Bijlage Prijzenblad.</p>
<p><b>2.4 Technisch onderhoud en operatie</b></p>	
34.	<p>Het ROCvA-F is verantwoordelijk voor het (dagelijks) verzorgen en bijvullen van de automaten. De dagelijkse werkzaamheden worden uitgevoerd door het eigen facilitaire team, of in samenwerking met een gecontracteerde partner (denk aan schoonmaak of catering). De dienstverlener is eindverantwoordelijk voor de juiste werking van de automaten. Dit betekent o.a. dat de dienstverlener verantwoordelijk is voor het oplossen van storingen die niet binnen de dagelijkse werkzaamheden kunnen worden opgepakt, de juiste (en contractueel overeengekomen) technische instellingen van de automaten en daarnaast voor het technisch preventieve en correctieve onderhoud van de automaten.</p> <p>Het is mogelijk dat deze invulling in de toekomst verandert en dat een locatie besluit dit uit te besteden aan de dienstverlener. Dit wordt tegen een marktconforme prijs aangeboden en uitgevoerd.</p>
35.	<p>De dienstverlener voorziet in voldoende informatie, training en beschikbaarheid van middelen om de dagelijkse werkzaamheden (bijvullen, schoonmaken en verhelpen van makkelijke storingen) uit te voeren.</p>
36.	<p>De dienstverlener garandeert een minimale beschikbaarheid van de automaten van 98%. Hiermee wordt bedoeld het storingsvrij opereren van de automaten. Dit geldt voor alle individuele automaten en niet als gemiddelde van alle automaten. Indien een individuele automaat binnen een kwartaal niet voldoet aan deze norm, onderzoekt de dienstverlener de reden en zorgt zij voor een passende oplossing. Indien blijkt dat in het opvolgende kwartaal de norm nog niet gehaald wordt, plaatst de dienstverlener een nieuwe automaat, zonder bijkomende kosten voor het ROCvA-F.</p>
37.	<p>De dienstverlener verzorgt minimaal éénmaal per jaar preventief technisch onderhoud. Dit houdt</p>

heeft opmaak toegepast: Doorhalen



	<p>onder andere in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het grondig reinigen van <b>alle</b> onderdelen van de automaat (deze kosten zijn onderdeel van de TSO en niet apart door te belasten aan het ROCvA-F).</li> <li>• Smeren, controleren en correct instellen van onderdelen.</li> <li>• Ontkalken.</li> <li>• Vervanging van onderdelen indien noodzakelijk (deze kosten zijn onderdeel van de TSO en niet apart door te belasten aan het ROCvA-F).</li> <li>• Het controleren en vervangen van afdichtingen.</li> </ul> <p>De jaarplanning voor het preventieve onderhoud deelt de dienstverlener aan het begin van een nieuw schooljaar met de mbo colleges.</p>
38.	<p>Eerstelijnsstoringen, zoals tekorten van ingrediënten, volle lekbak etc., worden zo veel mogelijk opgelost binnen de dagelijkse werkzaamheden. Technische storingen die niet opgelost kunnen worden door de medewerkers die het dagelijks onderhoud uitvoeren, worden opgelost binnen 8 uur (werkuren). Indien de storing niet binnen 8 werkuren kan worden opgelost, wordt de locatie hiervan in kennis gesteld en wordt een tijdelijke oplossing geboden.</p>
39.	<p>Storingen worden bij de dienstverlener gemeld via een telefoonnummer of via Topdesk. De wijze van melden kan verschillen per locatie. De dienstverlener stelt zich hier flexibel in op en zorgt voor aansluiting op de juiste systemen.</p>
40.	<p>Alle kosten voor het technisch onderhoud (preventief en correctief) zijn in een technische serviceovereenkomst-prijs (TSO) opgenomen. Er kunnen geen aanvullende kosten aan ROCvA-F worden doorbelast, ook niet voor het vervangen en onderhouden van specifieke onderdelen (zoals de kalkfilter).</p>
<h2>2.5 Bekers</h2>	
41.	<p>Het ROCvA-F hanteert geen centraal beleid op de invulling van de bekers. Dit verschilt per locatie. Over het algemeen worden medewerkers gefaciliteerd met mokken. Voor studenten wordt op sommige locaties een herbruikbare beker beschikbaar gesteld via de cateraar, op andere locaties geldt het Bring Your Own principe en andere locaties hebben nog geen invulling hieraan gegeven. Het ROCvA-F verwacht dat de dienstverlener op aanvraag een passend alternatief kan bieden, met name om studenten en gasten in bekers te voorzien.</p>
<h2>2.6 Medewerkers</h2>	
42.	<p>De dienstverlener zorgt voor alle verplichtingen die voortvloeien uit de inzet van haar medewerkers. De medewerkers zijn professioneel, flexibel, representatief en herkenbaar door het dragen van bedrijfskleding. Kwaliteit, gastvrije service en oplossingsgerichtheid zijn competenties waar de medewerkers aan voldoen. Alle operationeel uitvoerende medewerkers beheersen de Nederlandse en/of Engels taal voldoende voor een professionele uitvoering van en communicatie over de werkzaamheden. De medewerkers die worden ingezet bij het ROCvA-F houden zich aan de geldende huisregels.</p>
43.	<p>Bij het aanrijden op storingen en het uitvoeren van het technische service onderhoud melden de</p>



	medewerkers van de dienstverlener zich aan- en af bij de locatie. Als medewerkers gebruik maken van sleutels en/ of toegangspassen, dan is de dienstverlener verantwoordelijk voor het beheer hiervan. Bij verlies of misbruik van een sleutel en/ of toegangspas wordt de dienstverlener hiervoor aansprakelijk gesteld.
<b>2.7 Communicatie</b>	
44.	Communicatie in woord en geschrift op tactisch en strategisch niveau is in het Nederlands.
45.	Er is één vast aanspreekpunt voor alle locaties. Daarnaast is er één vast aanspreekpunt op tactisch en strategisch niveau t.b.v. het contractmanagement.
46.	Er is een storingsnummer voor het direct melden van storingen. Deze is van <del>08.3008.00</del> tot 17.00 uur bereikbaar.
<b>2.8 Contractmanagement</b>	
	Opmerkingen, suggesties en klachten worden geregistreerd door de dienstverlener en zij ziet toe op de opvolging hiervan als ook de correcte afhandeling.  <u>Definitie klacht</u> = een uiting van ontevredenheid van een gebruiker over de geleverde warme drankenvoorziening, waarbij: de verwachting of afspraak niet is nagekomen en/ of de melding gepaard gaat met een verzoek tot herstel/ compensatie/ verbetering en/ of de melding formeel wordt geregistreerd. Een melding kan een klacht worden indien het een herhaling/ trend betreft of er een emotionele lading van de melder aan gekoppeld is.
47.	De dienstverlener beschikt over een klachtenprocedure en deelt deze na gunning met de mbo-colleges. Na opvolging van de klacht koppelt de dienstverlener de afgehandelde klacht, met de bijbehorende oplossing terug aan het facilitaire team van het betreffende mbo-college. De volgende responsetijden gelden bij klachten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bevestiging van de klacht aan de melder binnen één werkdag.</li> <li>• Oplostijd van de klacht binnen 3 werkdagen.</li> <li>• Terugkoppeling na oplossen en navraag tevredenheid melder bij voorkeur direct, maar maximaal binnen 1 werkdag na oplostijd.</li> </ul>
48.	De dienstverlener controleert de kwaliteit van de automaat en de consumpties minimaal 1x per jaar. De uitkomsten van de deelt de dienstverlener met het ROCvA-F. Tekortkomingen worden vastgelegd in een verbeterplan, waarbij concreet wordt aangegeven hoe en binnen welk tijdsbestek de tekortkoming wordt opgelost.
49.	Overige contractmanagement-eisen zijn vastgelegd in de bijlage Contractmanagement.



## 2.9 Financieel

50. In de tarieven zijn alle kosten inbegrepen, onder andere: huur, onderhoud, verwerkingskosten, (de)monteren, verhuiskosten, salariskosten, overheadkosten, voorrijkosten, afleverkosten, kosten voor ondersteunend werk, kosten voor het gebruik van apparatuur, normale binnenlandse reis- en verblijfkosten, afvoerkosten, verwerkerskosten, transportkosten die worden gemaakt ten gevolge van de opdracht, parkeerkosten, opleidingskosten, wervings- en selectiekosten, vervanging, verzekeringspremies, winst en alle eventuele verdere bijkomende kosten.

## 2.10 Bijdrage aan SDG's

51. De dienstverlener levert een actieve bijdrage aan de duurzaamheidsdoelstellingen van het ROCvA-F en van deze overeenkomst.
52. Het is voor het ROCvA-F vanzelfsprekend dat de dienstverlener haar inspanningen levert aan de SDG's en hiermee ook aan de strategische thema's van het ROCvA-F. De dienstverlener voldoet minimaal aan het niveau 'basis' van de MVI-criteriatool. De dienstverlener levert aantoonbaar inspanningen gedurende de samenwerking om op het niveau 'ambitieuw' te komen. Zie ook: [www.mvicriteria.nl](http://www.mvicriteria.nl) > kantoorfaciliteiten en diensten > automaten.
53. Het ROCvA-F ziet dat veel duurzaamheidsimpact wordt behaald bij het reduceren van het aantal automaten. De colleges hebben zelf al kritisch gekeken naar het aantal en de locaties van de automaten, maar om een zo hoog mogelijke reductie te behalen zal de dienstverlener in ieder geval:
- Het ROCvA-F adviseren over het aantal automaten dat geplaatst wordt (aan de hand van de huidige consumptie en de verwachte klanttevredenheid);
  - Het ROCvA-F strategisch adviseren over waar automaten gereduceerd kunnen worden op basis van bijvoorbeeld gangbare afstanden van werkplek tot automaat en op basis van de verwachte klanttevredenheid.
54. De CO-uitstoot in de hele keten (van boer tot kop) per kilo koffiebonen, per kilo cacaobonen en per kilo thee wordt berekend en jaarlijks gerapporteerd. Er wordt rekening gehouden met het type productie en de hierdoor ontstane CO2-uitstoot. De dienstverlener geeft hierbij aan met hoe zij tot deze resultaten is gekomen. De dienstverlener maakt dit éénmaal per jaar aantoonbaar in de duurzaamheidsrapportage en levert bewijsvoering aan als bijlage. Het ROCvA-F vindt het belangrijk dat de gedeelde informatie aansluit bij de feitelijke situatie. Bij twijfel kan zij dit op juistheid laten controleren door een onafhankelijke expert.
55. De automaten zijn volledig modulair ontworpen, tenzij dit voor bepaalde onderdelen niet mogelijk is. Dat wil zeggen dat de automaten te repareren en uit elkaar te halen zijn, zonder schade te veroorzaken aan onderdelen.
56. Bij aanvang van de overeenkomst worden nieuwe warme drankautomaten geplaatst. Vanaf het 3e contractjaar mogen, na overleg met het ROCvA-F, refurbished automaten geplaatst worden.



	Indien refurbished automaten worden ingezet dan zijn dit dezelfde automaten als origineel aangeboden en met eenzelfde looptijd als de initiële automaten.
57.	<p>De ingrediënten voor koffie voldoen ten minste aan onderstaande minimumstandaarden. Hieraan kan o.a. worden voldaan door dit met een certificering voor een keurmerk aan te tonen, of door te onderbouwen dat de producten en dienstverlening voldoen aan het gevraagde.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dekking kosten sociaal- en milieuvriendelijke productie – Producten worden tenminste tegen een vaste minimumprijs (garantieprijs die kosten voor sociaal- en milieuvriendelijke productie dekt) bij producentenorganisaties afgenomen. Als de wereldmarktprijs boven de minimumprijs (garantieprijs) komt, wordt de wereldmarktprijs betaald aan de producentenorganisatie (zie ook uitvraag in gunningscriteria, het ROCvA-F heeft de ambitie om een eerlijke prijs te betalen, wat meer inhoudt dan alleen de dekking van deze kosten);</li> <li>• Investeren in ontwikkeling – Producentenorganisaties ontvangen een additionele vaste en niet-onderhandelbare premie, waarmee zij in verdere ontwikkeling kunnen investeren en waarover zij zelf kunnen beslissen waaraan het besteed wordt;</li> <li>• Voorfinanciering – De productenorganisaties kunnen indien gewenst een percentage van de verkoopprijs van hun product al ontvangen vóór verscheping, zodat zij noodzakelijke investeringen kunnen doen. <u>U heeft hierbij een inspanningsverplichting, waarbij u toelicht hoe voorfinanciering en support van boeren community 's in de keten worden gefaciliteerd en ondersteund. U laat daarbij zien dat u de keten goed in beeld heeft als leverancier en de keten ook stimuleert ten behoeve van de boer.</u></li> <li>• <del>Transparante ketens met meerjarige (&gt;3 jaar) samenwerkingen met de boeren.</del></li> </ul> <p>Gedetailleerde informatie is onderdeel van de gunningscriteria.</p>
58.	Cacao heeft een Fairtrade keurmerk of Rainforest Alliance of gelijkwaardig.
59.	<p>Thee heeft een Fairtrade of Rainforest Alliance keurmerk of gelijkwaardig. Het ROCvA-F hecht grote waarde aan eerlijke handel, mensenrechten en het voorkomen van kinderarbeid in de ketens van de geleverde producten. Naast de certificering, verklaart de dienstverlener actief beleid te voeren op het uitsluiten van kinderarbeid, dwangarbeid en schendingen van mensenrechten in de keten van thee. De dienstverlener maakt dit éénmaal per jaar aantoonbaar in de duurzaamheidsrapportage.</p>
60.	<p>Eisen verpakkingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• (Thee)verpakkingen mogen geen niet-recyclebaar plastic bevatten.</li> <li>• Individuele verpakkingen zijn volledig composteerbaar of recyclebaar.</li> <li>• Alle verpakkingen moeten bestaan uit materialen die minimaal 90% recyclebaar zijn.</li> <li>• Verpakkingen zijn ontworpen met oog op minimalisering van materiaalgebruik.</li> <li>• Inkt en lijm op verpakkingen moet vrij zijn van schadelijke stoffen.</li> </ul>
61.	<p>Eénmaal per jaar deelt de dienstverlener een duurzaamheidsrapportage met de contractmanager. De duurzaamheidsrapportage geeft inzicht in de duurzaamheidsinitiatieven en data die van toepassing zijn binnen de opdracht. De volgende onderwerpen zijn hierin minimaal opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CO2-uitstoot binnen de opdracht in de keten o.b.v. scope 3 (conform indeling Greenhouse Gas Protocol), indien mogelijk per locatie</li> </ul>



ROC van Amsterdam - Flevoland