

Programma van Eisen

Warme dranken automaten

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1. Inleiding	3
2. Maatschappelijk verantwoord inkopen	4
2.1 Energielabel	4
3. Beschrijving Producten en diensten	5
3.1 Algemeen	5
3.2 Apparatuur	5
3.2.1 Automaten	5
3.2.3 Algemene eisen	5
3.2.4 Assortiment	5
3.2.5 Mutaties in apparatuur	6
3.3 Veiligheid	6
4. Verzorging, onderhoud en storingen	7
4.1 Onderhoud	7
4.2 Storingen	7
4.3 Beschikbaarheid	8
4.4 Dagelijkse service en verzorging, operating (optioneel)	8
5. Personeel	9
5.1 Algemeen	9
5.2 Werkvergunningen	9
5.3 Schade	9
6. Schoonmaak, huisvesting en kwaliteit	10
6.1 Schoonmaak	10
6.2 Afval	10
6.3 Huisvesting	10
6.4 Kwaliteitszorg	10
7. Communicatie en facturatie	11
7.1 Management vanuit Opdrachtgever	11
7.2 Communicatiematrix	11
7.3 Webbased klantportal	12
7.4 Managementinformatie	12
7.6 Facturatie	12
7.7 Energiekosten en waterverbruik	13
8 Implementatie	13
8.1 Implementatie	13
9. Prestatiemeting	14
9.1 Inzichtelijk maken prestaties	14

1. Inleiding

Dit programma van eisen is een informatiedocument waarin de eisen, wensen, doelstellingen en uitgangspunten en randvoorwaarden worden omschreven voor de warme drankenautomaten voor Koninklijke Auris Groep. Aanvullende informatie is opgenomen in de bijlagen.

De Opdrachtnemer dient onvoorwaardelijk en ondubbelzinnig te voldoen aan de gestelde eisen in het Programma van Eisen. Een Opdrachtnemer die niet aan alle eisen voldoet wordt uitgesloten van de verdere beoordelingsprocedure en komt niet voor gunning in aanmerking.

2. Maatschappelijk verantwoord inkopen

De Koninklijke Auris Groep hecht grote waarde aan maatschappelijk verantwoord inkopen (MVI). Als organisatie die zich inzet voor mensen met een communicatief meervoudige beperking, waaronder auditieve en taalontwikkelingsstoornissen, streven wij ernaar om duurzaamheid en sociale impact structureel te verankeren in ons inkoopbeleid. Dit geldt ook voor de aanbesteding van onze warme dranken voorziening.

Wij vragen van leveranciers dat zij actief bijdragen aan duurzame ontwikkeling, onder meer door:

- **Milieu-impact te beperken**, bijvoorbeeld via energiezuinige apparatuur, circulaire verpakkingen, en het minimaliseren van afvalstromen.
- **Eerlijke handelspraktijken te waarborgen**, zoals het gebruik van gecertificeerde koffie (bijv. Fairtrade, Rainforest Alliance, of gelijkwaardig).
- **Sociale inclusie te bevorderen**, door bijvoorbeeld samenwerking met sociale werkvoorzieningen of het inzetten van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in de keten.
- **Transparantie in de keten** te tonen, met inzicht in herkomst, productieomstandigheden en vervoersbewegingen.

De invulling van deze aanbesteding moet niet alleen leiden tot kwalitatief goede koffievoorzieningen, maar ook bijdragen aan onze bredere maatschappelijke doelstellingen.

2.1 Energielabel

Warme drankenautomaten dienen te voldoen aan: minimaal energielabel **A+**, CE- keurmerk en de wetgeving omtrent NEN:1010/3140. De koffie-, cacao- en theeproducten dienen duurzaam geproduceerd te zijn en voorzien van een keurmerk voor eerlijke handel en duurzaamheid (bijvoorbeeld Fairtrade en Rainforest Alliance, UTZ of gelijkwaardig). De Opdrachtnemer kan worden gevraagd om de energielabels te verstrekken van de door hem geleverde automaten. De Opdrachtnemer biedt oplossingen aan die voor Opdrachtgever de meest duurzame oplossing bieden passend bij de wensen en eisen.

3. Beschrijving Producten en diensten

In dit hoofdstuk wordt de dienstverlening beschreven voor warme drankenautomaten op de locaties van Opdrachtgever.

3.1 Algemeen

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verzorging van de warme drankenautomaten. Dit houdt in dat de opdrachtnemer:

- Zorgdraagt voor het plaatsen, aansluiten, in gebruik stellen en functionerend houden van de door Opdrachtnemer geleverde warme drankenapparatuur;
- De ingrediënten voor de warme drankenautomaten levert inclusief de aanvullende producten.
- De overeenkomst aangaat op basis van koop inclusief onderhoud zoals beschreven in paragraaf 4.1;
- Indien dit wordt gevraagd vanuit locatie(s), de periodieke verzorging van de warme drankenautomaten op zich neemt.
- Jaarlijks curatief, preventief en correctief onderhoud uitvoert op de geleverde automaten.

3.2 Apparatuur

Er worden diverse soorten automaten uitgevraagd waaruit een locatie kan kiezen. De keuze van de automaat is afhankelijk van het verbruik, kwaliteitsaspecten en specifieke wensen van de locatie.

3.2.1 Automaten

De Opdrachtnemer levert warme drankenautomaten die koffiebonen malen tot verse koffie, heet water heeft met aparte uitloop en een chocolademelk-voorziening heeft. De eisen per type apparaat is beschreven in bijlage G.

3.2.3 Algemene eisen.

De warme drankenautomaten beschikken over duidelijke touchscreen knoppen en eenvoudige keuze opties in de Nederlandse taal. Met betrekking tot het gebruik van de automaat dient het bedieningspaneel maximaal op ooghoogte van een gemiddeld persoon van 1.68 meter te zijn.

De vulcontainers, residu- en lekbak van de warme drankenautomaten dienen voldoende capaciteit te bevatten voor 24 uur. De warme drankenautomaten dienen bijgevoerd te kunnen worden via de voor-/ bovenzijde van de automaat. Na gebruik dienen de warme drankenautomaten terug te schakelen op de reguliere instelling.

De uitgifte van koffie en heet theewater dient gescheiden te zijn, om nadruppelen van koffie of chocolademelk in heet theewater te voorkomen. De inhoud van een consumptie is minimaal 125 ml, met uitzondering van espresso. De beschikbare boilertijd is genoeg voor minimaal 4 consumpties achter elkaar.

3.2.4 Assortiment

Alle automaten bevatten een assortiment gemaakt met duurzame (zoals beschreven in hoofdstuk 2) ingrediënten. De losse ingrediënten zoals suiker, creamer, theezakjes en roerstaafjes, en de verpakkingen hiervan, zijn zo duurzaam mogelijk.

Het assortiment dat minimaal beschikbaar is in de warme drankenautomaten betreft:

- Koffie
- Espresso

- Cappuccino
- Latte macchiato
- Chocolademelk
- Heet theewater

Er dient gevarieerd te kunnen worden met suiker, (ongesuikerde) poedermelk en de sterkte. Het thee assortiment bestaat uit een uitgebreid en variabel assortiment met minimaal 15 smaken, beschikbaar in een 1-kops zakje. Een zakje thee bevat tenminste 1,5 gram thee. Het moet tevens mogelijk zijn om assortimentsboxen te leveren met een variatie van diverse smaken. Opdrachtgever kan gedurende de overeenkomst invloed uitoefenen op de beschikbaarheid van de theesmaken. De theezakjes en verpakkingen zijn zo duurzaam als mogelijk.

Suiker, melksachets, zoetjes, decafé, theezakjes en roerstaafjes worden los naast de automaat aangeboden. De suikerzakjes hebben een maximale inhoud van 4 gram per zakje. De grammages instellingen voor verse bonen koffie zijn 125 ml met een grammage tussen de 7 en 9 gram. Voor instant koffie dient te grammage bij 125 ml tussen de 1,4 en 1,8 gram te zijn. Levering van plastic roerstaafjes is niet toegestaan. Daarnaast dient er een duurzame/ re-usable oplossing te worden aangeboden voor ouderavonden of vergelijkbare bijeenkomsten, waarbij sprake kan zijn van grote bezoekersaantallen en er grote aantallen bekers/kopjes of iets dergelijks voorzien dienen te worden.

3.2.5 Mutaties in apparatuur

Bij substantiële wijziging in het aantal consumpties kan het aantal automaten worden aangepast. Opdrachtgever kan ervoor kiezen om automaten te onttrekken van locaties zonder enige meerkosten voor Opdrachtgever. Bij vermindering van het aantal automaten, komen de onderhoudskosten en de inkoop van ingrediënten van het onttrokken apparaat te vervallen. Bij verhuizing koppelt de Opdrachtnemer de automaten binnen de locatie zelf kosteloos af en zorgt ervoor dat deze verhuis- en gebruiksklaar geïnstalleerd worden op de nieuwe locatie. Het bijplaatsen van automaten op locatie is te allen tijde mogelijk tegen dezelfde voorwaarden uit de Overeenkomst.

3.3 Veiligheid

Automaten moeten minimaal voldoen aan onderstaande richtlijnen:

2006/42/EC Machinerichtlijn

2014/53/EU Laagspanningsrichtlijn

2014/68/EU Aanbieden van drukapparatuur

Daarnaast moeten automaten voldoen aan NEN 3140 waarbij de keuringen door de keurmeester van Opdrachtnemer worden uitgevoerd. Bij afkeur is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de opvolging/(reparatie/vervanging).

Bij Inschrijving worden de technische productspecificaties van de geoffeerde warme drankenautomaten verstrekt. Deze productspecificatie dient van de fabrikant te zijn en dient ook de zetsnelheid van de consumpties te bevatten.

Om het risico bij lekkage te beperken dienen de automaten middels een geaarde aansluiting gekoppeld te worden aan het stroomnet. De warme drankenautomaten dienen te zijn voorzien van een waterslot. De Opdrachtnemer dient bij het plaatsen gebruik te maken van de elektriciteitsaansluitingen van de Opdrachtgever, deze aansluiting is 230V. De warme drankenautomaten beschikken over een stand-by functie op het moment dat er over een periode van tenminste 15 minuten geen gebruik is gemaakt van de automaat. Daarbij dient de voedselveiligheid niet in het geding te komen. Ook voor de display geldt dat wanneer tenminste 15 minuten geen gebruik van de

warme drankenautomaat is gemaakt, deze een stand-by functie bevat welke wordt ingeschakeld, om onnodig energieverbruik te voorkomen.

4. Verzorging, onderhoud en storingen

4.1 Onderhoud

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verzorgen van het technisch onderhoud (preventief, correctief en curatief) ter voorkoming van storingen. Dit houdt onder andere in:

- Het reinigen van onderdelen die niet voor de operator bereikbaar zijn.
- Het smeren, controleren en eventueel nastellen van de daarvoor in aanmerkingen komende delen, zodat het goed functioneren van de automaat wordt gewaarborgd.
- Het volledig ontkalken van het watersysteem, het controleren van de boiler/ watersysteem.
- Vervanging van het waterfilter indien noodzakelijk.
- Het controleren en vervangen van afdichtingen.
- Het iijken van de grammages in de automaten.
- Het netjes en schoon achterlaten van de automaat en de directe werkomgeving.

Correctief onderhoud houdt in dat alle technische storingen die niet door de operator kunnen worden opgelost door de technische afdeling van de Opdrachtnemer worden opgepakt. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het onderhoud van de koffiemachines. Dit omvat zowel preventief als correctief onderhoud. ~~Op sommige locaties wordt van Opdrachtnemer verwacht dat hij naast het periodieke (groot) onderhoud ook het dagelijkse (klein) onderhoud verzorgt, zoals het reinigen van onderdelen, het bijvullen van producten en het oplossen van kleine storingen.~~

~~Na gunning kan blijken dat bepaalde locaties afzien van de uitvoering van het onderhoud door Opdrachtnemer, of dat de frequentie wordt aangepast. Aan de in bijlage XX opgenomen onderhoudsfrequentie kunnen door Opdrachtnemer geen rechten worden ontleend.~~

4.2 Storingen

De Opdrachtnemer richt een centraal punt in waarop de storingen maar ook klachten gemeld kunnen worden. Op dit meldpunt worden alle meldingen in behandeling genomen en wordt de afhandeling gecoördineerd. Nadat de storing afgehandeld is wordt dit weer teruggekoppeld inclusief omschrijving van de afhandeling aan de melder van de Opdrachtgever. Alle meldingen en klachten worden geregistreerd en de registratie wordt toegevoegd aan de managementrapportage inclusief oplostijden.

Met betrekking tot respons- en reparatietijden voor storingen is er een onderscheid tussen eerste en tweede lijnstoringen. Hieronder staan de maximale responstijden weergegeven:

1. Eerste lijnstoringen: onder eerste lijnstoringen worden verstaan: haperingen van de automaat waardoor de gewenste consumptie (inclusief inhoud) niet of niet juist verkregen wordt door de gebruiker. Het niet verkrijgen van de gewenste consumptie door een storing wordt gezien als een eerste lijnstoring. Deze storingen worden zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 8 werkuren na melding verholpen.
2. Tweede lijnstoringen: De opdrachtnemer heeft een ingewikkelde storing die niet gelijk kan worden opgelost, binnen 16 werkuren na melding opgelost al dan niet door het plaatsen van een (tijdelijk) vervangende automaat. Opdrachtnemer meldt binnen 8 werkuren aan Opdrachtgever of deze binnen de

16 werkuren al dan niet gerepareerd kan worden. Indien een automaat binnen 2 werkdagen niet gerepareerd kan worden, wordt een tijdelijk vervangend automaat geplaatst.

Alle kosten voor het uitvoeren van het technisch onderhoud (preventief, correctief en curatief) zijn inbegrepen gedurende de looptijd van de overeenkomst. Er kunnen geen aanvullende kosten aan Opdrachtgever worden doorbelast. Onderdelen voor de bij Opdrachtgever geplaatste apparatuur zijn in ieder geval gedurende de overeenkomst beschikbaar of er is een vergelijkbaar alternatief beschikbaar.

4.3 Beschikbaarheid

De door Opdrachtnemer geleverde warme drankautomaten zijn minimaal 98% van de tijd per maand beschikbaar (meetfactor tijdens schoolweken (40wk) van ma t/m vrij van 8:00 uur tot 18:00 uur). Onder beschikbaar verstaat de Opdrachtgever: goed werkend en alle consumpties kunnen naar behoren worden verstrekt. Indien een warme drankenautomaat over een periode van drie (3) maanden gemiddeld minder dan 98% beschikbaar is, dient de Opdrachtnemer de betreffende automaat op eigen kosten te vervangen. De vervangende automaat dient hetzelfde merk, type te zijn en afstellingen te hebben als de oorspronkelijke warme drankenautomaat. Indien een warme drankenautomaat in een (1) maand minder dan 94% beschikbaar is, dient de Opdrachtnemer de betreffende warme drankenautomaat op eigen kosten te vervangen. De vervangende warme drankenautomaat dient hetzelfde merk, type te zijn en afstellingen te hebben als de huidige warme drankenautomaat. Deze vervanging dient binnen een (1) week na de hiervoor genoemde periode van drie (3) respectievelijk één (1) maand(en) van onvoldoende beschikbaarheid te worden geregeld en operationeel te zijn.

Het beschikbaarheidspercentage (uptime) wordt als volgt berekend per locatie:

$100\% * (\text{norm bedrijfstijd} - \text{downtime}) / \text{norm bedrijfstijd}$

- De norm bedrijfstijd is voor alle locaties is 10 uur (tijdens schoolweken van maandag tot en met vrijdag van 8:00 – 18:00 uur).
- Downtime is de tijd tussen het moment waarop de storing aan de Opdrachtnemer is gemeld en het tijdstip waarop de storing is verholpen en afgemeld.
- Uptime wordt berekend over een periode van 3 maanden en per afzonderlijk automaat.

Het beschikbaarheidspercentage is minimaal 98%. Het beschikbaarheidspercentage per machine moet blijken uit de managementinformatie, die per kwartaal wordt aangeleverd en bestaat uit zowel eerstelijns- als tweedelijnsstoringen.

4.4 ~~Dagelijkse service en verzorging, operating (optioneel)~~

~~De locaties van Opdrachtgever moeten als optie de mogelijkheid hebben om de verantwoordelijkheid voor de periodieke verzorging (schoonmaken en bijvullen) van de warme drankenautomaten onder te brengen bij de Opdrachtnemer. Indien hiervoor gekozen wordt dan vindt dit plaats op werkdagen. In het prijzenblad dient deze optie wel te worden afgeprijsd in het betreffende tabblad. De exacte openings- en sluitingstijden tijdens vakantieperiodes worden per jaar, per locatie bepaald. In overleg met de opdrachtnemer wordt de dienstverlening per periode afgestemd. De verzorging en het onderhoud aan de automaten vindt plaats op werkdagen binnen de openingstijden van de individuele locatie.~~

~~De medewerker van opdrachtnemer meldt zich bij aankomst bij de receptie van de locatie en meldt zich weer af als alle werkzaamheden hebben plaatsgevonden.~~

5. Personeel

5.1 Algemeen

Opdrachtnemer draagt zorg voor alle verplichtingen die voortvloeien uit de inzet van haar medewerkers. De inzet van medewerkers is zodanig dat aan alle eisen in dit document kan worden voldaan. Opdrachtgever stelt hoge eisen aan professionaliteit, flexibiliteit, en representativiteit van de medewerkers van opdrachtnemer. Kwalitatief goede en gastvrije service en oplossingsgerichtheid zijn belangrijk. De medewerkers zijn getraind en opgeleid voor de werkzaamheden die zij verrichten. Tevens dienen deze te beschikken over een geldige VOG (onderwijs 60). Opdrachtnemer is dan ook verantwoordelijk voor de noodzakelijke training inclusief de kosten daarvan. De Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar medewerkers mogelijk is in de Nederlandse taal. Direct leidinggevendenden dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen.

Er is voor de locaties een vast aanspreekpunt voor Opdrachtgever beschikbaar. Alle medewerkers die werkzaamheden uitvoeren binnen de locaties van Opdrachtgever gaan gekleed in herkenbare bedrijfskleding van de opdrachtnemer.

Ontslag en aanname zijn de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor (niet op onredelijke gronden) medewerkers van opdrachtnemer de toegang tot haar gebouwen en terreinen te ontfangen als blijkt dat:

- Medewerkers ongeschikt of onbekwaam zijn;
- Medewerkers zich niet houden aan de door Opdrachtgever gestelde voorschriften en geldende huis- en gedragsregels.

5.2 Werkvergunningen

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de correctheid van de noodzakelijke van toepassing zijnde werkvergunningen van haar werknemers. Als de opdrachtnemer de (juiste) werkvergunningen niet op orde heeft en hieruit een boete volgt voor Opdrachtgever, dan zal deze boete bij de opdrachtnemer worden verhaald. Tevens is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het (digitaal) beschikbaar hebben van kopieën van geldige legitimatiebewijzen/ werkvergunningen (rekening houdend met de AVG).

5.3 Schade

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de ingezette materialen, middelen en machines. Schade aan goederen van de Opdrachtgever door onzorgvuldig handelen, kan op de Opdrachtnemer worden verhaald. De Opdrachtnemer heeft de plicht om schade aan personen en/of zaken, gesignaleerd door de medewerkers van de Opdrachtnemer, dan wel veroorzaakt door medewerkers van de Opdrachtnemer, te melden bij de Opdrachtgever.

6. Schoonmaak, huisvesting en kwaliteit

6.1 Schoonmaak

De Opdrachtnemer is standaard niet verantwoordelijk voor het regulier schoonmaken van de automaten, dit geldt echter niet wanneer de Locatie kiest voor de (optionele) Operating-dienstverlening zoals beschreven in het prijzenblad. Het schoonmaken van de ruimte waar de apparatuur is geplaatst, behoort tot de verantwoordelijkheid van de schoonmaakorganisatie.

6.2 Afval

De Opdrachtnemer draagt zorg voor het afvoeren van verpakkingsmateriaal. Op alle locaties staan afvalcontainers. De Opdrachtnemer neemt initiatief om op een zo duurzaam mogelijke wijze om te gaan met het koffieresidu.

6.3 Huisvesting

Inzake logistiek en toegang tot de locatie gelden de huisregels en veiligheidsregels van Opdrachtgever. De medewerker van de opdrachtnemer brengt de bestellingen van de voorraad naar de daarvoor bestemde opslagruimte. Opdrachtgever draagt zorg voor de aanwezigheid (of het aanbrengen van) aansluitpunten voor elektra en/of water op de opstelplaatsen van de warme drankautomaten volgens de normen van de betreffende nutsbedrijven. Het betreft hier reguliere elektra voltages.

6.4 Kwaliteitszorg

Er wordt van de Opdrachtnemer een professionele houding en aanpak verwacht inzake kwaliteitsbeheersing en -bewaking. De kwaliteitszorg van de Opdrachtnemer is vastgelegd in (beschreven) procedures. De kwaliteit van de automaat en de consumptie wordt minimaal 2 x per jaar intern door de opdrachtnemer gecontroleerd. De uitkomsten van de controles worden schriftelijk gerapporteerd aan Opdrachtgever. Eventuele tekortkomingen worden vastgelegd in een verbeterplan, waarbij concreet wordt aangegeven hoe en binnen welk tijdsbestek de tekortkoming wordt opgelost.

Opdrachtgever behoudt zich het recht om de kwaliteit van de automatenvoorzieningen en de tevredenheid over de voorzieningen te laten controleren door een onafhankelijke partij. Bij deze controles kunnen de grammages gecontroleerd worden of de tevredenheid van de gebruikers.

7. Communicatie en facturatie

7.1 Management vanuit Opdrachtgever

De communicatie tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt plaats op verschillende niveaus. Dit betreft operationeel, tactisch en strategisch niveau. De communicatie vindt plaats op centraal en decentraal niveau.

Het Hoofd Bedrijfsvoering is verantwoordelijk voor de uitvoering van de juiste procedure en medeverantwoordelijk voor het beheren van de overeenkomst op strategisch niveau. Hierbij hoort ook het op organisatieniveau toezien op de overeenkomst afgesproken kwaliteit van het operationele en tactische niveau. Tevens is deze functionaris op strategisch niveau contactpersoon voor Opdrachtnemer. Deze heeft in het algemeen geen taak in de operationele en tactische invulling van de overeenkomst.

Het Hoofd Bedrijfsvoering draagt, in afstemming met de Facilitair Coördinator, zorg voor de monitoring en beoordeling van de totale dienstverlening.

De contactpersoon van de locatie (Conciërge/Teamleider school) is het eerste aanspreekpunt bij dagelijkse vragen vanuit Opdrachtnemer. In geval van escalatie is de Facilitair Coördinator het eerste aanspreekpunt en verantwoordelijk voor het bewaken van de dienstverlening. Er mogen geen nadere opdrachten rechtstreeks worden afgesloten met de locaties. Dit mag uitsluitend in overeenstemming met de Facilitair Coördinator.

7.2 Communicatiematrix

De Opdrachtgever eist minimaal de volgende communicatie met de Opdrachtnemer:

Minimale frequentie	Contactpersoon Opdrachtgever	Contactpersoon Opdrachtnemer	Onderwerpen
1x per jaar Strategisch overleg (centraal)	Hoofd bedrijfsvoering en Facilitair Coördinator	Contractadviseur, Adviseur Inkoop	• Evaluatie en beoordeling van de samenwerking en dienstverlening; • Aanpassing van de overeenkomst; • Toekomstvisie, trends en (markt-) ontwikkelingen bij Opdrachtgever en Opdrachtnemer; • Managementrapportage; • Ontwikkelingen op gebied van Duurzaamheid en innovaties; • Ontwikkelingen op gebied van producten, diensten en relevante wet- en regelgeving; • Lopende zaken; • Resultaten van- en vervolg op storingen, afgelopen periode en cumulatief; • Beschikbaarheid apparatuur; • Klachtenregistratie en -afhandeling; • Advies; • Facturatie.
Bezoek aan locatie met name op verzoek van de locatie.	Teamleider school of de gedelegeerde medewerker van de school.	Contractmanager	• Adviesgesprek t.a.v. apparatuur; • Klachten met betrekking tot de dienstverlening; • Eventuele knelpunten inzake de levering van ingrediënten of onderdelen; • Storingen t.a.v. aantallen, frequentie, verwachtingen.

In onderling overleg kan de frequentie aangepast worden. Indien er aanleiding voor is kan de Opdrachtgever zonder kosten een extra bijeenkomst inplannen.

De Opdrachtnemer neemt het initiatief voor het maken van de afspraken. De Opdrachtnemer dient van alle besprekingen een verslag te maken en dit binnen 5 werkdagen beschikbaar te stellen aan de verantwoordelijke betrokkene(n) van de Opdrachtgever.

7.3 Webbased klantportal

De Opdrachtnemer dient te beschikken over een centraal meldpunt (dit kan een centraal mailadres, centraal telefoonnummer, een webbased klantportal of andere digitale werkomgeving zijn) waar de Opdrachtgever gebruik van kan maken. De betrokkenen van de Opdrachtgever dienen toegang te krijgen tot dit meldpunt en hier ook een terugkoppeling te kunnen krijgen met betrekking tot de status van de melding. De Opdrachtgever geeft de voorkeur aan een webbased klantportal op maat met onderstaande functionaliteiten. Indien de Inschrijver geen webbased klantportal kan bieden dient er wel een alternatief te worden aangeboden waarin deze functionaliteiten zijn opgenomen:

- Doorgeven van klachten, aanvragen en storingen door de Opdrachtgever;
- Terugkoppeling op klachten, aanvragen en storingen door de Opdrachtnemer;
- Klachten en storingen dienen ook telefonisch gemeld te kunnen worden. De leverancier zorgt ervoor dat de klacht of storing in het klantportal verwerkt wordt;
- Actueel overzicht van de status van de afhandeling.

Het is tevens gewenst dat er een overzicht van de automaten en ingrediënten in dit portaal is opgenomen zodat voor Opdrachtgever duidelijk is wat het assortiment is, wat er besteld kan worden, overzicht van de bestelstatus en overzicht facturering.

7.4 Managementinformatie

De Opdrachtgever ontvangt minimaal 2 weken voorafgaande aan elk jaarlijks overleg een managementrapportage. De volgende aspecten dienen minimaal in de managementrapportage opgenomen te worden:

- Top 3 Tops en tips: welke drie thema's/activiteiten lopen goed, welke drie thema's/activiteiten kunnen beter?
- Actueel overzicht van alle apparaten voorzien van de volgende informatie:
 - Naam van de automaat en automaatnummer
 - Datum van levering
 - Aantal consumpties per soort consumptie, per automaat (per maand en cumulatief) per locatie;
- Verbruik ingrediënten;
- Aantal en soort storingen en klachten;
- Oplostijd van storingen en klachten (1^e en 2^e lijns);
- Uitgevoerd onderhoud per automaat;
- Beschikbaarheidspercentage per automaat en totaal aantal automaten.

Financiën en kwaliteitszorg

- Financieel overzicht van het afgelopen jaar;
- Indien er meer klachten van dezelfde aard zijn: wat zijn de verbeteracties en wat is de status?
- Vanuit de aanbesteding: follow up van de onderwerpen in de open vragen.

7.6 Facturatie

Uitsluitend digitaal

De facturatie dient elektronisch verstuurd te worden. Hiervoor dient inschrijver het volgende e-mailadres te gebruiken: facturen.auris@auris.nl

Informatie op de factuur

Ieder kwartaal wordt een verzamelfactuur verstuurd met hierop de vaste kosten gespecificeerd per locatie:

- Kosten van de automaten (vast per automaat);
- Technisch service onderhoud automaten (vast per automaat);
- Inkoopordernummer (zonder inkoopordernummer wordt de factuur niet betaald gesteld);
- Additionele kosten (indien van toepassing).

Maandelijks wordt een verzamelfactuur verstuurd op basis van werkelijk verbruik per locatie met:

- Ingrediënten voor in de warme drankautomaten;
- Losse ingrediënten & andere toebehoren.

Opdrachtgever gebruikt voor de registratie van haar verplichtingen het inkoopstelsel van Spend Cloud. Auris is voornemens om de facturen met betrekking tot de afname van diensten als vastgelegd in deze aanbesteding direct in dit stelsel in te lezen, uitgaande van en binnen gangbare standaarden (denk aan XML/UBL2.0). Inschrijver gaat hier op voorhand mee akkoord en is in staat een dergelijke koppeling van systemen te realiseren.

Betalingstermijn

Bij correcte aanlevering van de factuur is het uitgangspunt betaling van de factuur binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur.

7.7 Energiekosten en waterverbruik

Energiekosten en waterverbruik zijn voor rekening van Opdrachtgever. Dit maakt onderdeel uit van de reguliere bedrijfsvoering.

8 Implementatie

8.1 Implementatie

De geselecteerde Opdrachtnemer organiseert het opstartgesprek voor de start van de overeenkomst. In dit gesprek staan onder andere kennismaking, ondertekening van de overeenkomst en het voorstellen van de contactpersonen (centraal) en eventuele contactpersonen voor de locaties op de agenda. De Opdrachtnemer dient uiterlijk vier weken na gunning een implementatieplan aan de Opdrachtgever aan te leveren. Het implementatieplan dient minimaal te bestaan uit de volgende onderdelen:

- Planning van de voortgangsgesprekken in de implementatieperiode;
- Het plan voor de introductie van de Opdrachtnemer binnen Opdrachtgever;
- Het opstellen van een communicatiematrix met de contactpersonen en bijhorende contactgegevens, beslissingsbevoegdheid, taken en verantwoordelijkheden;
- De aanpak m.b.t. de logistiek en de levering van machines in het eerste contractjaar;
- De invoering van het klantportaal (of alternatief) met een plan voor instructie voor gebruikers;
- Het inzichtelijk maken van de type automaten en ingrediënten van de Opdrachtnemer met behulp van beeldmateriaal/presentaties.

Taken en verantwoordelijkheden dienen te worden gekoppeld aan de verantwoordelijke functionaris. De rollen en verantwoordelijkheden voor Opdrachtgever dienen duidelijk te zijn.

In de implementatieperiode is er periodiek overleg met de contractverantwoordelijke van de Opdrachtnemer en de contractverantwoordelijke van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient van alle besprekingen een verslag te maken en dit beschikbaar te stellen aan de Opdrachtgever.

9. Prestatiemeting

9.1 Inzichtelijk maken prestaties

Opdrachtgever wenst de prestaties van de opdrachtnemer nauwlettend te kunnen volgen. Opdrachtgever monitort KPI's voor storingen, responsetijd, afhandeling storingen, beschikbaarheid van de apparaten en de door de Opdrachtnemer zelf geformuleerde KPI's bij de open vragen van deze aanbesteding. De KPI's zijn onderdeel van gesprek tijdens het jaarlijkse strategische overleg. Een voorstel van dit overzicht zal na gunning definitief worden afgestemd.