

Bijlage 5 – Programma van Eisen

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

Eisen t.a.v. de implementatie	
Eis 1	<u>Implementatieplan</u> Opdrachtnemer dient bij de open vragen een implementatieplan in te dienen (zie paragraaf 5.4, open vraag 3). Dit implementatieplan wordt na afloop van de smaaktest op locatie bij opdrachtnemer doorgenomen. Na akkoord van ROC van Twente dient opdrachtnemer de werkzaamheden uit het implementatieplan uit te voeren.
Eis 2	<u>Contactpersoon implementatie</u> Opdrachtnemer zorgt voor één overkoepelend contactpersoon gedurende de gehele implementatiefase. ROC van Twente stelt één verantwoordelijke aan als direct aanspreekpunt voor opdrachtnemer.
Eis 3	<u>Plaatsing en installatie van de warme drankenautomaten</u> Opdrachtnemer zorgt ervoor dat uiterlijk op 20 juli 2026 minimaal 7 warme drankenautomaten (hierna automaten) operationeel zijn (locaties nader te bepalen). Dit vanwege werkzaamheden gedurende de zomervakantie. Opdrachtnemer garandeert dat alle overige automaten uiterlijk op 17 augustus 2026 operationeel zijn. Levering van de automaten geschiedt op werkdagen tussen 8.30 en 17.00 uur in overleg met ROC van Twente. De door ROC van Twente gehanteerde werkdagen zijn bindend. De automaten worden gebruiksklaar opgeleverd en geplaatst op de door ROC van Twente aangegeven plaats. Opdrachtnemer zorgt voor directe afvoer van verpakkingsmateriaal ten gevolge van de installatie van de automaten. Daarnaast dient opdrachtnemer met ROC van Twente en de huidige leverancier af te stemmen wanneer de huidige automaten worden opgehaald. Opdrachtnemer neemt het initiatief tot het inplannen van afspraken.

Eisen t.b.v. de warme drankenautomaten en consumpties	
Eis 4	<u>Zetmethode</u> De zetmethodiek van de automaten is vastgesteld op verse bonenvariant (met uitzondering van eventuele door opdrachtnemer voorgestelde extra (koffie)concepten.
Eis 5	<u>Modellen warme drankenautomaten</u> De automaten zijn tafelmodellen. Op een aantal locaties is een onderzetkast gewenst. De aantallen hiervan zijn opgenomen in het prijzenblad (bijlage 3). Er is sprake van 3 type automaten: • Type 1: Medewerkers-automaat (zonder betaalmodule); • Type 2: Medewerkers-automaat (met alleen ILOQ); • Type 3: Medewerkers- en studentenautomaat (ILOQ én betaalmodule). Op locatie ALWI65 staat daarnaast 1 kleine, luxe automaat met vrije uitgifte (bij de wellness). Deze automaat wordt gebruikt voor de gasten van de wellness. Deze automaat dient separaat afgeprijsd te worden in het prijzenblad. ROC van Twente wenst uniformiteit in de automaten. Dit houdt in dat alle automaten voor medewerkers hetzelfde zijn qua type, look & feel, beleving en kwaliteit. Daarnaast is het aan opdrachtnemer om andere betaalde (luxe) belevingsconcepten voor te stellen. Dit wordt na gunning afgestemd op basis van het antwoord van inschrijver bij open vraag 1.

Eis 6	<u>Type koffieboon</u> Opdrachtnemer dient 3 koffiebonen aan te bieden, zie de toelichting in het aanbestedingsdocument en het prijzenblad, waarvan minimaal 1 koffieboon 100% Arabica is.																														
Eis 7	<u>Mogelijkheid tot afwijken van het gevraagde</u> Daar waar de situatie erom vraagt, in specifieke gevallen, kunnen ROC van Twente en opdrachtnemer in overleg afwijken van het uitgevraagde type automaat, zetmethode, ingrediënten en/of grammage. Dit betekent onder andere dat ROC van Twente de mogelijkheid heeft om gedurende de contractperiode te wisselen van het type koffieboon (uit dezelfde aangeboden prijsrange). Deze keuze heeft geen invloed op de afgesproken prijzen. Dit kan een keuze zijn voor alle bij ROC van Twente geplaatste automaten, maar de keuze kan ook beperkt worden tot de automaten van één of meerdere locaties.																														
Eis 8	<u>Aantallen en verbruik automaten</u> De aantallen automaten per type en verbruikersaantallen zijn opgenomen in het prijzenblad. Aan de genoemde omschrijving en aantallen kunnen geen rechten worden ontleend. Genoemde aantallen dienen om inschrijvers op gelijke basis te laten calculeren. De definitieve aantallen van de automaten worden bij de definitieve bestelling bekend gemaakt.																														
Eis 9	<u>Locaties automaten</u> De te leveren automaten passen op de bestaande plaatsen inclusief aansluitingen, voedingen en aansluitwaardes (zie bijlage 7A ‘Foto’s warme drankenautomaten’).																														
Eis 10	<u>Assortiment</u> De automaten dienen standaard het volgende assortiment te leveren: <table><tr><th>Consumpties</th><th>Type 1 en type 2: Medewerkers-automaten</th><th>Type 3: Medewerkers- en Studentenautomaat</th></tr><tr><td>Koffie</td><td>Ja</td><td>Ja</td></tr><tr><td>Cappuccino</td><td>Ja</td><td>Ja</td></tr><tr><td>Espresso</td><td>Ja</td><td>Ja</td></tr><tr><td>Latte macchiato</td><td>Ja</td><td>Ja</td></tr><tr><td>Wiener melange</td><td>Ja</td><td>Ja</td></tr><tr><td>Chocolademelk</td><td>Ja</td><td>Ja</td></tr><tr><td>Heet water (gefilterd/gezuiverd)</td><td>Ja</td><td>Ja</td></tr><tr><td>Thee</td><td>Nee</td><td>Ja</td></tr><tr><td>Suiker en melk (in de automaat)</td><td>Nee</td><td>Ja</td></tr></table>	Consumpties	Type 1 en type 2: Medewerkers-automaten	Type 3: Medewerkers- en Studentenautomaat	Koffie	Ja	Ja	Cappuccino	Ja	Ja	Espresso	Ja	Ja	Latte macchiato	Ja	Ja	Wiener melange	Ja	Ja	Chocolademelk	Ja	Ja	Heet water (gefilterd/gezuiverd)	Ja	Ja	Thee	Nee	Ja	Suiker en melk (in de automaat)	Nee	Ja
Consumpties	Type 1 en type 2: Medewerkers-automaten	Type 3: Medewerkers- en Studentenautomaat																													
Koffie	Ja	Ja																													
Cappuccino	Ja	Ja																													
Espresso	Ja	Ja																													
Latte macchiato	Ja	Ja																													
Wiener melange	Ja	Ja																													
Chocolademelk	Ja	Ja																													
Heet water (gefilterd/gezuiverd)	Ja	Ja																													
Thee	Nee	Ja																													
Suiker en melk (in de automaat)	Nee	Ja																													
Eis 11	<u>Medewerkers- en studentenautomaat</u> Op elke locatie is minimaal één medewerkers- en studentenautomaat (type 3) of een luxe koffievoorziening waar studenten consumpties uit kunnen halen (met betaalmodule), tenzij ROC van Twente anders besluit.																														
Eis 12	<u>Bedrijfszekere automaten</u> Opdrachtnemer levert bedrijfszekere automaten die van goede kwaliteit zijn, die voldoen aan de gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid en afwerking en die voldoen aan de eisen in het aanbestedingsdocument.																														
Eis 13	<u>Wijzigingen assortiment, dosering of ingrediënten</u> Gedurende de overeenkomst is opdrachtnemer niet gerechtigd om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ROC van Twente wijzigingen aan te brengen in het assortiment, dosering of ingrediënten.																														
Eis 14	<u>Thee</u> Er worden tenminste 6 verschillende smaken theezakjes aangeboden, zie het prijzenblad. Het staat ROC van Twente vrij om in de contractperiode ook andere theesmaken te bestellen. Daarnaast dient opdrachtnemer het assortiment uit te kunnen breiden met seizoensmaken.																														
Eis 15	<u>Dosering consumpties</u> Opdrachtnemer dient in het prijzenblad aan te geven welke dosering per consumptie wordt voorgesteld. Deze dosering wordt bij de smaaktest definitief bepaald en dient opdrachtnemer vervolgens ook te hanteren gedurende de looptijd van de overeenkomst, tenzij tussentijds anders wordt overeengekomen tussen ROC van Twente en opdrachtnemer.																														

Eis 16	<u>Inhoud consumpties</u> De minimale inhoud van een consumptie is 125 cc, met uitzondering van een espresso (60 cc).
Eis 17	<u>Kannenfunctie</u> Een aantal automaten moet kunnen beschikken over een kannenfunctie voor het heet water en voor koffie, in te schakelen middels bijv. een sleutel (niet voor iedereen te gebruiken). Dit wordt na gunning afgestemd.
Eis 18	<u>Bekeruitgifte</u> De automaten dienen niet te beschikken over een geïntegreerd bekersysteem. De automaten moeten beschikken over een bekerdetectiefunctie. ROC van Twente werkt met Bring your own bekers/mokken. De automaten dienen geschikt te zijn voor verschillende formaten kopjes en bekers.
Eis 19	<u>Gescheiden uitgifte</u> De automaten dienen te beschikken over een aparte bekerpositie voor heldere (heet water) en ingrediënt-houdende (koffie, cappuccino e.d.) consumpties ter voorkoming van koffie-uitgifte of druppels in het hete water.
Eis 20	<u>Sensoren</u> In de automaat zijn lekbak, beker en residusensoren aanwezig.
Eis 21	<u>Instelmogelijkheid sterkte consumpties</u> De automaten dienen te beschikken over een instelmogelijkheid voor de sterkte van de consumpties. Na elke uitgifte worden deze instellingen weer ingesteld op standaard.
Eis 22	<u>Opvangcapaciteit</u> Er dient in de automaat voldoende opvangcapaciteit voor het koffieafval en lekwater aanwezig te zijn om van tenminste één werkdag het afval en lekwater op te vangen.
Eis 23	<u>Onderzetkasten</u> De onderzetkasten zijn voorzien van een lade waar thee, suiker, melk, roerstaafjes e.d. in gelegd kunnen worden. ROC van Twente eist dat de onderzetkasten gedurende de gehele overeenkomst in goede staat verkeren en afsluitbaar zijn door middel van een sleutel. Indien er door eventuele storingen aan de apparatuur beschadigingen ontstaan aan de onderzetkast, dienen deze zonder meerkosten door opdrachtnemer vervangen te worden.
Eis 24	<u>Dispensers</u> Opdrachtnemer dient theedispensers te leveren voor de theesmaken. Daarnaast dient opdrachtnemer dispensers te leveren voor suiker, melk, roerstaafjes en andere toebehoren. De eventuele kosten hiervoor kunnen worden opgenomen in het prijzenblad.
Eis 25	<u>ILOQ-systeem</u> In het prijzenblad is opgenomen op welke automaten een ILOQ toegangsbeheer-systeem toegepast dient te worden. Hierbij wordt rekening gehouden met de informatie die hierover is opgenomen in het Aanbestedingsdocument. Mocht het ILOQ-systeem gedurende de looptijd van de overeenkomst worden veranderd, dan dient opdrachtnemer hieraan mee te werken.
Eis 26	<u>Betaalmodule</u> Er zijn automaten die moeten worden voorzien van een betaalmodule. Dit gaat om de type 3 automaten (medewerkers- en studentenautomaten) Consumptieprijzen voor de studenten worden door ROC van Twente vastgesteld, zie eis 27. Opbrengsten van betaalde consumpties worden door opdrachtnemer verwerkt in de managementinformatie en facturatie. De opbrengsten van deze consumpties worden met terugwerkende kracht (1 maand) in mindering gebracht op de totale maandfactuur van ROC van Twente. Deze automaten dienen door medewerkers van ROC van Twente middels de ILOQ-sleutel vrijgegeven te kunnen worden om onbetaalde consumpties af te nemen. Dit betekent dat de type 3 automaten dienen te beschikken over een betaalsysteem én het ILOQ-toegangsbeheersysteem in één automaat.
Eis 27	<u>Prijzen consumpties studentenautomaten</u> De prijzen voor de consumpties uit de (medewerkers en-) studentenautomaten worden door ROC van Twente bepaald. Dit wordt na gunning besproken.

Eis 28	<u>Vrije uitgifte</u> Automaten (type 2 en 3) dienen over de mogelijkheid te beschikken tot tijdelijke vrije uitgifte van consumpties tijdens bijvoorbeeld open dagen.
Eis 29	<u>Display</u> Het display/bedieningspaneel van de automaten is gebruiksvriendelijk en is in de Nederlandse taal.
Eis 30	<u>Digitaal registratiesysteem</u> De automaten dienen te beschikken over een digitaal registratiesysteem per automaat voor de registratie van de aantallen per consumptie.
Eis 31	<u>Documentatie/handleiding</u> Opdrachtnemer levert documentbladen en gebruikershandleidingen in de Nederlandse taal aan van de apparatuur met daarin bijbehorende technische specificaties en aansluitwaarden.
Eis 32	<u>Instructiekaart</u> Opdrachtnemer levert bij plaatsing van de automaten per automaat een geplastificeerde instructiekaart aan ten behoeve van het schoonmaken en vullen van de automaten.
Eis 33	<u>Fabrieksnieuwe automaten</u> De automaten dienen fabrieksnieuw te zijn. Als er na 31 december 2027 nieuwe automaten worden besteld, dan mag dat een gereviseerde automaat zijn.
Eis 34	<u>Waterfilter/drinkwaterontharder</u> De automaten dienen te zijn voorzien van een waterfilter/drinkwaterontharder.
Eis 35	<u>Automatisch spoelprogramma</u> De automaten zijn voorzien van een automatisch spoelprogramma.
Eis 36	<u>Aansluitingen</u> De automaten worden middels een geaarde aansluiting gekoppeld aan het stroomnet. Opdrachtnemer maakt gebruik van de elektriciteitsaansluitingen van ROC van Twente. Deze aansluitingen zijn 230V. Voor toevoer en verlenging naar de machine dient opdrachtnemer te zorgen.
Eis 37	<u>Reserve set</u> Opdrachtnemer levert bij iedere automaat een reserve set van de schoon te maken (losse) onderdelen.

Eisen t.a.v. de kwaliteit

Eis 38	<u>Wet- en regelgeving en kwaliteit</u> Opdrachtnemer garandeert dat de door opdrachtnemer geplaatste automaten en de dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst van constante goede kwaliteit is en blijft en dat de automaten en dienstverlening in alle opzichten voldoet aan de gebruikelijke eisen van de Nederlandse wet- en regelgeving (onder andere in het kader van de veiligheid), Arbo, deugdelijkheid, doelmatigheid, taakgeschiktheid, afwerking, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.
Eis 39	<u>Tevredenheidsonderzoek</u> Opdrachtnemer dient jaarlijks per locatie kwaliteitsmetingen uit te voeren, bestaande uit de onderdelen 'belevingskwaliteit' (tevredenheidsonderzoek onder medewerkers en studenten), 'technische kwaliteit' (beschikbaarheid en storingen), 'interne processen' (o.a. HACCP-controle, managementrapportages en uitvoeren overleggen) en 'sociale verantwoordelijkheid' (participatiewet en verbinding met onderwijs).
Eis 40	<u>Toetsen koffieboon</u> ROC van Twente behoudt zich het recht voor om onder andere maar niet uitsluitend de kwaliteit van de boon en de grammage (zoals overeengekomen na de smaaktest) te toetsen. Opdrachtnemer dient hieraan kosteloos zijn medewerking te verlenen. Eventuele tekortkomingen worden vastgelegd in een actieplan waarbij concreet wordt aangegeven hoe en binnen welk tijdsbestek deze tekortkomingen worden opgelost. Prijswijzigingen ten opzichte van het prijzenblad zijn niet toegestaan.
Eis 41	<u>Externe kwaliteitscontrole</u> ROC van Twente behoudt zich het recht voor om kwaliteitscontroles van de automaten te laten uitvoeren door een onafhankelijke partij. Opdrachtnemer werkt hier kosteloos aan mee.

Eis 42	<u>Contractbeheer en Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)</u> De wijze waarop contractmanagement wordt uitgevoerd zal in overleg worden vormgegeven. ROC van Twente is in ieder geval voornemens om onderhavige opdracht te sturen op basis van KPI's zoals opgenomen in paragraaf 2.8 van het Aanbestedingsdocument. De KPI's worden na gunning besproken en aangepast/aangevuld. De resultaten van de KPI's kunnen worden meegenomen in voortgangsgesprekken en vormen input voor eventuele bijsturing of vervolgafspraken.
--------	---

Eisen t.a.v. de communicatie

Eis 43	<u>Nederlandse taal</u> Alle medewerkers van opdrachtnemer en diens onderaannemers die in contact (kunnen) komen met medewerkers van ROC van Twente dienen een goede kennis te hebben van de Nederlandse taal en zich goed verstaanbaar te kunnen maken maar met name duidelijk en verstaanbaar te kunnen uitdrukken. Alle communicatie verloopt, en documentatie wordt verstrekt in, de Nederlandse taal.
Eis 44	<u>Vaste contactpersoon opdrachtnemer</u> Opdrachtnemer stelt een vast contactpersoon aan, die de vereiste kennis heeft van de betreffende materie en kennis heeft van de afspraken tussen ROC van Twente en opdrachtnemer en tijdens kantooruren bereikbaar is (08.00 – 17.00 uur).
Eis 45	<u>Vervangend contactpersoon</u> Indien de contactpersoon langer dan vijf (5) werkdagen afwezig is, wordt ROC van Twente hier proactief van op de hoogte gebracht, inclusief vermelding van een vervangend contactpersoon. Aan de bereikbaarheid van de vervangend contactpersoon worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan die van de vaste contactpersoon.
Eis 46	<u>Strategisch overleg</u> Gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt er (minimaal) één (1) maal per jaar een strategisch overleg plaats tussen ROC van Twente en opdrachtnemer. Tijdens het strategisch overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken: • Ontwikkelingen in de markt; • Ontwikkelingen binnen ROC van Twente en de organisatie van opdrachtnemer; • Uitkomsten tactisch managementinformatie.
Eis 47	<u>Tactisch overleg</u> Gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt er (minimaal) twee (2) maal per jaar een tactisch overleg plaats tussen ROC van Twente en de opdrachtnemer. Tijdens het tactisch overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken: • KPI's; • Uitkomsten managementinformatie; • Samenwerking en klanttevredenheid; • Knelpunten in de uitvoering van de opdracht; • Verwachte aanvragen.
Eis 48	<u>Overleg DCW</u> Daarnaast heeft opdrachtnemer en de contactpersoon van DCW meerdere keren per jaar overleg.
Eis 49	<u>Initiatief voor het maken van afspraken en notulen</u> Het initiatief voor het maken van bovengenoemde jaarlijkse afspraken ligt bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer levert vijf werkdagen voorafgaand aan deze afspraak de agenda en de managementrapportage aan bij ROC van Twente. Daarnaast maakt opdrachtnemer de notulen van deze afspraak en levert deze uiterlijk tien werkdagen na het overleg aan bij ROC van Twente. Op basis van de uitkomsten van deze overleggen stelt opdrachtnemer voor alle tekortkomingen en aandachtspunten en indien opdrachtnemer en/of ROC van Twente dit wenselijk acht(en), verbeterplannen c.q. maatregelen op.

Eis 50	<u>Managementinformatie</u> Opdrachtnemer levert viermaal per jaar een managementrapportage aan, digitaal (in Excel format), bij de contactpersoon van ROC van Twente op de volgende niveaus: • Per locatie; • Totaaloverzicht. De rapportage dient, zonder meerkosten ieder kwartaal in januari, april, juli en oktober te worden aangeleverd, binnen 14 werkdagen nadat het nieuwe kwartaal is ingegaan en dient tenminste de volgende informatie te bevatten: • Automaatnummer, plaatsingsdatum en locatie; • Actuele tellerstanden per soort consumptie per locatie per automaat; • Verrekening betaalde consumpties (prijs per consumptie * aantal verkochte consumpties); • Afname van ingrediënten en losse eenheden (inzichtelijk maken; per maand, per kwartaal en per jaar en voorgaande kwartalen); • Gefactureerde omzet en afzet (in geld en aantallen) per locatie per automaat; • Overzicht facturen; • Storingen: aantal storingen per locatie per automaat, soort storing, tijdstip van melding, tijdstip storing afgehandeld; • Beschikbaarheidspercentage per automaat en de totale beschikbaarheid, gemeten over alle bij ROC van Twente geplaatste automaten; • Uitgevoerd onderhoud per automaat (indien van toepassing); • Uitkomsten KPI's; • Uitkomsten tevredenheidsonderzoeken, bestaande uit de onderdelen 'belevingskwaliteit' (tevredenheidsonderzoek onder medewerkers en studenten), 'technische kwaliteit' (beschikbaarheid en storingen), 'interne processen' (o.a. HACCP-controle, managementrapportages en uitvoeren overleggen) en 'sociale verantwoordelijkheid' (participatiewet en verbinding met onderwijs). • Advies opdrachtnemer o.a. over het machinepark.
--------	--

Eisen t.a.v. medewerkers opdrachtnemer, onderhoud en service

Eis 51	<u>Verzorging/dagelijks onderhoud</u> De automaten worden dagelijks onderhouden door opdrachtnemer (uitgevoerd door SW-medewerkers). Hierbij horen onder andere de volgende werkzaamheden: • Bestellen en bijvullen ingrediënten in de automaten; • Legen van koffieafval; • Schoonmaken; • 1^{ste} lijnstoringen oplossen (kleine reparaties uitvoeren indien noodzakelijk); • Overige voorraad bijvullen in de dispensers van onder andere de suiker, melk, zoetjes, roerstaafjes en thee. De verdere toelichting over de inzet van SW-medewerkers is opgenomen in het aanbestedingsdocument. Het (dagelijks) onderhoud van de automaten vindt plaats op werkdagen tussen 07.30 en 17.00 uur, rekening houdend met de pauzetijden van de docenten.
Eis 52	<u>Wet banenafsprak en quotum</u> Op 1 januari 2026 gaat de nieuwe wet banenafsprak in en per 1 juli 2026 treedt de nieuwe quotumwet in werking. Bij activering van de quotumwet stellen wij voor het loonkostenvoordeel 50/50 te verdelen tussen ROC van Twente en opdrachtnemer. We nemen deze eis op omdat we nu niet weten óf en wanneer deze quotumwet geactiveerd wordt. Na activering van de quotumwet gaat ROC van Twente het gesprek aan met opdrachtnemer om de wijze van verrekening met elkaar af te stemmen.

Eis 53	<u>Voorraad ingrediënten en materialen</u> Opdrachtnemer draagt zorg voor alle bestellingen en draagt daarmee zorg voor voldoende voorraad van ingrediënten en materialen op alle locaties.
Eis 54	<u>Onderhoud</u> Opdrachtnemer houdt de automaten in gebruiksklare toestand en verricht daartoe alle noodzakelijke onderhoud. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor onder andere het technisch onderhoud, het herstellen van storingen en het instellen van de bij ROC van Twente geplaatste automaten. Het onderhoud wordt uitgevoerd tijdens kantooruren. Opdrachtnemer levert alle verbruiksmaterialen, die nodig zijn om de automaten operationeel te houden, af op de betreffende locaties van ROC van Twente. Alle kosten voor het uitvoeren van het technisch onderhoud (preventief, correctief en curatief) zijn in het prijzenblad opgenomen onder 'onderhoudskosten'. Er kunnen geen aanvullende kosten aan ROC van Twente worden doorbelast. Onderdelen voor de bij ROC van Twente geplaatste apparatuur zijn in ieder geval gedurende de overeenkomst beschikbaar of er is een vergelijkbaar alternatief beschikbaar.
Eis 55	<u>Preventief onderhoud</u> Het preventieve onderhoud wordt uitgevoerd in overeenstemming met de technische vereisten van de automaten. Daarbij worden noodzakelijke correcties uitgevoerd, ondeugdelijke onderdelen vervangen door deugdelijke en zo nodig technische modificaties aangebracht welke de betrouwbaarheid van de automaat optimaliseren en de veiligheid vergroten. Opdrachtnemer draagt zorg voor de periodieke NEN3140 inspectie.
Eis 56	<u>Correctief onderhoud</u> Het correctieve onderhoud bestaat uit het opheffen van storingen na melding daarvan door ROC van Twente, zo nodig door het vervangen van ondeugdelijke onderdelen door deugdelijke onderdelen.
Eis 57	<u>Onderhoudsinstructie en opleiding</u> Opdrachtnemer dient een volledige kosteloze instructie van alle onderhoudswerkzaamheden te verzorgen voor de (SW-)medewerkers. De (SW-)medewerkers worden (en blijven) daarnaast getraind en opgeleid voor de werkzaamheden die zij verrichten zodat zij op een juiste wijze kunnen werken met de automaten. ROC van Twente heeft de mogelijkheid om dagelijks onderhoud in de toekomst in eigen beheer uit te voeren en de overeenkomst hierop eenzijdig aan te passen.
Eis 58	<u>Medewerkers opdrachtnemer</u> Medewerkers die door opdrachtnemer op locaties van ROC van Twente ingezet worden, dienen aan de volgende eisen te voldoen: • Vakkundig en voldoende gekwalificeerd voor de werkzaamheden; • Gekleed in herkenbare en verzorgde bedrijfskleding; • Kan zich te allen tijde legitimeren conform wettelijke eisen; • Aan de door de ROC van Twente ter beschikking gestelde veiligheids-, geheimhoudings-, en toegangseisen en huisregels (indien van toepassing). • Overhandigen van een VOG met code 60 (onderwijs). De kosten hiervan zijn voor rekening van opdrachtnemer. Het VOG-bewijs mag niet ouder zijn dan zes maanden voorafgaand aan het moment waarop de medewerker te werk wordt gesteld bij ROC van Twente.
Eis 59	<u>Alleen op locatie</u> Het kan voorkomen dat medewerkers van opdrachtnemer alleen zijn op een locatie. Opdrachtnemer dient een noodknop-/alarmsysteem te implementeren voor de medewerkers zodat zij snel alarm kunnen slaan wanneer dit van toepassing is. Dit kan bijvoorbeeld middels een app op de telefoon.

Eis 60	<u>Sleutels</u> ROC van Twente verstrekt sleutels aan opdrachtnemer. Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het gebruik van de sleutels. In geval van verlies van de door ROC van Twente aan opdrachtnemer ter beschikking gestelde sleutels, dient opdrachtnemer dit terstond te melden aan ROC van Twente. Verlies van sleutels leidt tot het in rekening brengen van kosten die het gevolg zijn van dit verlies.
Eis 61	<u>Afval</u> Emballage en restafval bij installatie en gedurende de looptijd van de overeenkomst wordt door opdrachtnemer verzameld en afgevoerd.
Eis 62	<u>Hazard Analysis and Critical Control Points (HACCP)</u> Opdrachtnemer dient ten aanzien van de levering, opslag en behandeling van ingrediënten en de automaten te voldoen aan de door HACCP gestelde eisen. Voedselveiligheid dient te allen tijde gewaarborgd te zijn. Hieronder valt ook legionella preventie.
Eis 63	<u>Storingen</u> Alle automaten dienen te zijn voorzien van een uniek automatennummer dat als kenmerk dient bij storingsmeldingen. ROC van Twente heeft de wens dat er op het display van de machine wordt weergegeven of een storingsmelding al is geregistreerd bij opdrachtnemer waardoor slechts eenmalig een storingsmelding wordt gedaan. Alle storingen worden gemeld in het FMIS-systeem (in de huidige situatie TOPdesk). Vanuit dit systeem worden de storingen en meldingen geregistreerd en automatisch doorgezet naar opdrachtnemer. Opdrachtnemer richt een centraal punt in waar deze storingen en meldingen naar gestuurd kunnen worden. Dit punt dient gekoppeld te zijn aan een emailadres. Op het meldpunt van opdrachtnemer worden alle meldingen in behandeling genomen en wordt de afhandeling van de storing of klacht gecoördineerd. Nadat de storing is afgehandeld wordt dit teruggekoppeld aan het emailadres welke is gekoppeld met het FMIS-systeem. De inhoud van de terugkoppeling is inclusief omschrijving van de afhandeling.
Eis 64	<u>Respons- en reparatietijden</u> Met betrekking tot respons- en reparatietijden voor storingen is er een onderscheid tussen eerste en tweede lijnstoringen. Hieronder staan de maximale responstijden weergegeven. • <u>Eerste lijnstoringen</u>: onder eerste lijnstoringen worden verstaan: haperingen van de automaat waardoor de gewenste consumptie niet of niet juist verkregen wordt door de gebruiker. Deze storingen worden zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 4 kantooruren verholpen. • <u>Tweede lijnstoringen</u>: opdrachtnemer heeft een ingewikkelde storing die niet gelijk kan worden opgelost, binnen 16 kantooruren na melding opgelost al dan niet door het plaatsen van een (tijdelijk) vervangende automaat. Opdrachtnemer meldt binnen 8 kantooruren aan ROC van Twente of deze binnen de 16 kantooruren al dan niet gerepareerd kan worden. Indien een automaat binnen twee werkdagen niet gerepareerd kan worden, wordt een tijdelijk vervangend automaat geplaatst. • Storingen kunnen in eerste instantie door de operator/SW-medewerkers worden opgepakt. Wanneer de operator/SW-medewerker het niet kan oplossen als eerste lijnstoring, dient dit door de operator/SW-medewerker doorgegeven te worden aan opdrachtnemer, zodat dit als tweede lijnstoring opgelost kan worden. Het verhelpen van de storing wordt zoveel mogelijk op het adres waar automaat is opgesteld, uitgevoerd en aaneensluitend afgerond. Als het onderhoud niet op het opsteladres kan worden uitgevoerd, en de automaat langer dan 16 kantooruren buiten bedrijf is, dan zorgt opdrachtnemer in overleg met ROC van Twente voor, de (tijdelijke) levering van een vervangende, minimaal gelijkwaardige automaat zonder extra kosten in rekening te brengen.

Commerciële eisen

Eis 65	<u>Huur automaten</u> Opdrachtnemer levert alle automaten aan ROC van Twente op basis van huur middels Operational Lease. Dit is een huurvorm waarbij opdrachtnemer eigendom blijft van de automaten en waarbij opdrachtnemer ook verantwoordelijk is voor het onderhoud.
--------	--

Eis 66	<u>Kosten</u> In het prijzenblad zijn door inschrijver alle prijzen/kosten opgenomen om te kunnen voldoen aan de uitvoering van de opdracht, zoals dit programma van eisen én de door u aangeboden invullingen van de gunningcriteria. Dat wil zeggen dat alle hieraan gerelateerde kosten zijn inbegrepen, waaronder (maar niet uitsluitend): kosten voor hulpmiddelen en materialen, aanschaf en vervanging van onderdelen (waaronder ook waterfilters), montage en installatie, implementatie, smaaktest, advisering, reparaties, verpakkingen, transport/verzekering, reizen/of bezorgkosten, voorrijkosten, parkeren, garantie, administratieve kosten, belastingen, (sociale) premies, service, winst, overhead alsmede alle overige kosten die aan de uitvoering van de opdracht zijn verbonden. Facturatie door inschrijver van extra kosten is niet mogelijk, tenzij door ons expliciet anders aangegeven.
Eis 67	<u>Verplaatsingen</u> Opdrachtnemer dient in te gaan op verzoeken van ROC van Twente tot het verplaatsen van automaten (binnen de locatie en naar een andere locatie). De kosten van automaatverplaatsingen zijn voor rekening van opdrachtnemer.
Eis 68	<u>Huurprijzen</u> De huurkosten van de automaten worden per maand (alleen tijdens de vaste contractjaren, met een maximum van 60 maanden en m.u.v. automaten die nog geen 60 maanden in gebruik zijn) gefactureerd. Indien er gebruik wordt gemaakt van optie jaren, dan kunnen de huurkosten nog in rekening gebracht worden totdat de huurkosten 60 maanden in rekening gebracht zijn.
Eis 69	<u>Onderhoudskosten</u> Na 60 maanden kan opdrachtnemer alleen de (vaste) onderhoudskosten in rekening brengen (en de kosten voor de ingrediënten/losse verstrekkingen).
Eis 70	<u>Geen afnameverplichting</u> Opdrachtnemer hanteert geen minimale afnameverplichtingen binnen het contract en geen minimale afnameverplichting per automaat.

Eisen t.a.v. duurzaamheid

Eis 71	<u>Wachtstand en/of tijdschakelaar</u> De automaat beschikt over een wachtstand en/of tijdschakelaar zodat in een periode dat medewerkers geen gebruikmaken van de automaat deze overgaat op standby-stand. Daarbij dient de voedselveiligheid gewaarborgd te blijven.
Eis 72	<u>Verlichting</u> De aanwezige verlichting is energie-efficiënt en wordt door middel van een lichtschakelsysteem automatisch op standby-stand gezet in een periode dat medewerkers geen gebruik maken van het apparaat.
Eis 73	<u>Koffiebonen en cacao</u> De koffiebonen en cacao dienen verantwoord ingekocht te worden conform de richtlijnen van het Global Coffee Platform of vergelijkbaar. De volgende onderdelen zijn hierbij van belang voor ROC van Twente: aspect van erkende certificering, verantwoord ketenbeheer en aansluiten bij internationale standaarden. Opdrachtnemer dient in het prijzenblad aan te geven welk merk (en eventueel keurmerk) van de consumpties opdrachtnemer inzet bij deze opdracht.
Eis 74	<u>Roerstaafjes</u> De roerstaafjes mogen niet van plastic zijn. Inschrijver dient op het prijzenblad aan te geven welk soort roerstaafjes inschrijver aanbiedt.
Eis 75	<u>Theezakjes</u> Theezakjes zijn 100% composteerbaar en plasticvrij.

Overige eisen	
Eis 76	<u>Documentatie</u> Opdrachtnemer zorgt ervoor dat ROC van Twente steeds beschikt over de meest recente Nederlandstalige gegevens betreffende de automaten, zoals: documentatie, gebruiksaanwijzingen, bedieningsvoorschriften en instructieschema's. Opdrachtnemer zorgt voor vervanging, aanvulling of wijziging van het verstrekte documentatiemateriaal indien opdrachtnemer zodanige maatregelen treft, dat daardoor wijzigingen optreden in de eigenschappen en/of het gebruik van de betreffende automaat en/of in het dagelijks onderhoud van de betreffende automaat, dan wel als blijkt, dat het verstrekte documentatiemateriaal onjuiste of onvolledige informatie bevat. Opdrachtnemer zorgt ervoor, dat bedoelde vervanging, aanvulling of wijziging zo spoedig mogelijk na ontvangst wordt verwerkt in het betreffende documentatiemateriaal.
Eis 77	<u>Aantallen gedurende looptijd van het contract</u> De startconfiguratie is de opgave van alle automaten die op basis van deze Europese openbare aanbesteding en de definitieve gunning van de opdracht operationeel (moeten) zijn. De startconfiguratie wordt per locatie definitief gesteld op basis van de bestelling van de betreffende locatie. Tijdens de looptijd van het contract zijn wijzigingen van het aantal automaten niet uitgesloten. De opgenomen automaten zijn een momentopname. Door inzicht in het gebruik kan de omvang van het contract wijzigen, de opdrachtnemer dient hier flexibel in op te treden. Opdrachtnemer verplicht zich om mutaties (inkrimpen/uitbreiden van het aantal automaten) door te voeren. Opdrachtnemer kan geen rechten ontleen aan de financiële omvang van dit contract.
Eis 78	<u>Vervanging, inkrimping en uitbreiding</u> • Wanneer een automaat vervangen moet worden (hiervan is in ieder geval sprake als een automaat in twee achtereenvolgende maanden minimaal twee keer per maand in storing staat), dan vervangt opdrachtnemer na overleg met ROC van Twente de desbetreffende automaat voor een gelijkwaardige automaat, zonder dat dit nadelige gevolgen heeft voor de prijs en de kwaliteit. • Afschalen: Wanneer ROC van Twente gedurende de looptijd van de overeenkomst tot de overtuiging komt dat inkrimping/afschalen van de startconfiguratie gewenst is, dan gaat opdrachtnemer na schriftelijke opdracht door ROC van Twente over tot inkrimping. Inkrimping heeft tot gevolg dat opdrachtnemer in overleg met ROC van Twente aan ROC van Twente een afkoopsom in rekening die nooit hoger is dan het huurbedrag voor de nog resterende maanden van de overeenkomst voor de betreffende automaat. Inkrimping van 15% van de startconfiguratie warme drankenautomaten is kosteloos. • Opschalen: Wanneer ROC van Twente tot de overtuiging komt dat uitbreiding gewenst is, dan gaat opdrachtnemer na schriftelijke opdracht door ROC van Twente over tot uitbreiding. De automaten waarmee wordt uitgebreid, vallen volledig onder de bepalingen van de overeenkomst. Uitbreiding waarvoor door ROC van Twente na 31 december 2027 opdracht is gegeven, mag met een gereviseerde automaat geleverd worden. Opdrachtnemer zal in geval van uitbreiding een automaat bijplaatsen tegen maximaal dezelfde kosten als opgenomen in het prijzenblad. • Vervanging, inkrimping of uitbreiding leiden nooit tot een verandering van de looptijd van de overeenkomst. • Bij vervanging, inkrimping of uitbreiding worden de wijzigingen opgenomen in een addendum. Deze addendum maakt na schriftelijke, rechtsgeldige ondertekening in tweevoud door beide partijen, integraal deel uit van de overeenkomst.

Eis 79	<u>Beschikbaarheid</u> Opdrachtnemer garandeert ROC van Twente een beschikbaarheid van ten minste gemiddeld 98% per maand gemeten over alle automaten, een en ander gerelateerd aan de kantoortijd en conform onderstaande regeling. Een automaat is niet beschikbaar als deze niet of niet goed functioneert vanwege een (technische) storing aan de automaat. De niet beschikbaarheid wordt geacht te zijn ingegaan vanaf het moment dat de ROC van Twente opdrachtnemer van de niet beschikbaarheid in kennis heeft gesteld. Voor het berekenen van de beschikbaarheid wordt de volgende formule toegepast: • Beschikbaarheid = $((K-S) * 100\%)$: K • K = aantal kantooruren per maand • S = het aantal kantooruren per maand, waarin de automaten niet beschikbaar zijn. Voor de berekening van S worden de volgende uren niet meegenomen: • De uren dat opdrachtnemer van een gebrek nog geen kennis heeft; • Voor zover opdrachtnemer een gebrek niet kan verhelpen en de automaat niet kan vervangen door een niet aan opdrachtnemer toe te rekenen oorzaak; • Voor zover een gering gebrek ROC van Twente niet daadwerkelijk in het gebruik van de automaat hindert naar mening van ROC van Twente; • Preventief onderhoud (mits het tijdstip in overleg met ROC van Twente is); • Het vullen en schoonmaken van de automaten.
Eis 80	<u>Risico</u> • ROC van Twente verplicht zich de apparatuur gedurende de looptijd van de overeenkomst te verzekeren en verzekerd te houden tegen de gebruikelijke gevaren waaronder brand, ontploffings- en waterschade. • ROC van Twente is gehouden een eventueel geheel of gedeeltelijk verlies of vergaan van de automaat binnen 24 uur na ontdekking ervan aan opdrachtnemer te melden en de gegevens hieromtrent te verschaffen. • Als het verlies of vergaan het gevolg is van een omstandigheid die niet aan ROC van Twente is toe te rekenen, zal opdrachtnemer aan ROC van Twente na de melding van het verlies of het vergaan van de automaat een vervangende automaat kosteloos ter beschikking stellen. • Als het verlies of vergaan van de automaat het gevolg is van een omstandigheid die aan ROC van Twente is toe te rekenen, komt de schade die opdrachtnemer daardoor lijdt voor rekening van ROC van Twente. De aansprakelijkheid van ROC van Twente is beperkt tot de schade die opdrachtnemer daadwerkelijk heeft geleden, doch zal nooit meer bedragen dan de resterende maanden van de vaste duur van de overeenkomst vermenigvuldigd met het gemiddelde aantal consumpties per maand.
Eis 81	<u>Verplichtingen ROC van Twente</u> Tijdens de duur van de overeenkomst en na beëindiging daarvan tot verwijdering van de automaten uit het pand van ROC van Twente door of namens opdrachtnemer zal ROC van Twente: • De automaten niet zelf repareren en niet door een andere persoon, firma of onderneming dan opdrachtnemer laten repareren of een onderdeel ervan laten vervangen; • De automaten ten behoeve van opdrachtnemer houden en opdrachtnemer onmiddellijk informeren zodra ROC van Twente de feitelijke macht daarover verliest en zodra hem enige omstandigheid ter kennis komt die daartoe zou kunnen leiden. ROC van Twente zal opdrachtnemer verder alle noodzakelijke informatie verschaffen om opdrachtnemers belangen te beschermen; • Niet toestaan of dulden dat andere personen dan ROC van Twente, zijn medewerkers of anderen die werkzaamheden voor hem verrichten de automaten gebruiken, tenzij daartoe vooraf schriftelijk toestemming van opdrachtnemer is verkregen;

	• De automaten buiten elke fiscale en gerechtelijke actie en/of procedure houden en zodra de automaten daarbij betrokken mocht raken alle betrokken partijen onmiddellijk van de overeenkomst op de hoogte brengen; • De automaten niet onderverhuren, verkopen, overdragen, uitlenen, bezwaren, daarvan afstand doen of anderszins derden daarover laten beschikken; • Zonder toestemming van opdrachtnemer de automaten niet verplaatsen van de plek waar de automaten door of namens opdrachtnemer zijn opgesteld.
Eis 82	<u>Einde overeenkomst</u> • Aan het einde van de overeenkomst worden de automaten en eventuele toebehoren kosteloos door opdrachtnemer afgekoppeld en afgevoerd. Dit gebeurt in overleg met ROC van Twente en de eventuele nieuwe contractpartner. • De overgebleven producten/ingrediënten worden teruggenomen door opdrachtnemer en gecrediteerd.