



PROGRAMMA VAN EISEN
WARME DRANKENVOORZIENING HANZE

ALGEMENE EISEN

1.1 Opdrachtgever wil dat de uitvoering van de opdracht voldoet aan alle toepasselijke wet- en regelgeving. Inschrijver dient aantoonbaar te voldoen aan onder andere de Warenwet, de Hygiëncode voor de contractcateringbranche en HACCP-voorschriften.

1.2 Opdrachtgever verlangt een zorgvuldige omgang met door haar verstrekte gegevens. Inschrijver dient zich te houden aan de AVG en aan te tonen dat betrokken medewerkers hiervoor zijn geïnstrueerd.

1.3 Opdrachtnemer waarborgt een continue, aantoonbare en meetbare kwaliteit van zowel alle aangeboden warme dranken als de aangeboden automaten gedurende de looptijd van de overeenkomst.

1.4 Inschrijver beschikt op het moment van inschrijving over een kwaliteitszorgsysteem op basis van NEN-EN-ISO 9001:2015 of gelijkwaardig, passend bij de aard en omvang van de opdracht. Opdrachtnemer dient dit kwaliteitszorgsysteem gedurende de looptijd van de overeenkomst te behouden en op verzoek van opdrachtgever aan te tonen.

WARME DRANKENAUTOMATEN EN ASSORTIMENT

2.1 Te leveren automaten zijn geschikt voor plaatsing op de huidige locaties zoals de pantry's en de aangewezen plaatsen in de openbare ruimtes. Opdrachtnemer dient automaten te leveren met een passende inbouwmaat, inclusief benodigde vulruimte. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor passende maatvoering per locatie.

2.2 Het actuele aantal automaten, zoals opgenomen in het aanbestedingsdocument, vormt de basis van de onderhavige opdracht.

2.3 Opdrachtgever verlangt dat Opdrachtnemer automaten afstemt op de verschillende type locaties en groottes.

2.4 Opdrachtgever wil een consistente en snelle uitgifte van kwaliteitskoffie. Inschrijver dient automaten te leveren met een espresso bonenzetsysteem en een maximale uitgiftetijd van 30 seconden per kopje.

2.5 Opdrachtgever wil flexibiliteit in het gebruik van bekertjes. Inschrijver dient automaten te leveren waarin bekertjes van minimaal 150 cc en maximaal 14 cm hoogte zonder problemen geplaatst kunnen worden.

2.6 Voor de uitgifte van warme dranken geldt onderstaande volume:

- Koffie 120 cc
- Cappuccino 120 cc
- Espresso 50 cc
- Warm water 200 cc (waarbij ook 120cc als tweede, aanvullende keuze, mag worden aangeboden)

2.7 Opdrachtnemer dient het volgende basisassortiment voor de medewerkersvoorzieningen aan te bieden: koffie, espresso, cappuccino en heet water. Daarnaast biedt Opdrachtnemer in aanvulling hierop een zestal soorten thee plus twee soorten thee die per seizoen wisselen. Thee wordt in vorm

van theezakjes naast de automaat beschikbaar gesteld. Decafé wordt door Opdrachtnemer aangeboden in de vorm van sachets.

2.8 Opdrachtnemer biedt als onderdeel van de ICP, aanvullend op het basisassortiment, onderstaande condimenten:

- Suiker sachets (aanvullend op automaten)
- Melk sachets (aanvullend op automaten)
- Havermelk sachets
- Decafé sachets
- Zoetjes
- Houten roerstaafjes

Het is aan Opdrachtnemer om dit aanbod, zonder dat hier kosten aan verbonden zijn voor Opdrachtgever, op een representatieve manier vorm te geven.

2.9 De door Opdrachtnemer aangeboden warme drankautomaten voor algemene voorziening (voor studenten, medewerkers en derden) bieden een breder assortiment dan het basisassortiment voor de medewerkersvoorziening.

2.10 Het is Opdrachtnemer niet toegestaan wijzigingen aan te brengen gedurende de looptijd van de overeenkomst in de instellingen, grammages en ingrediënten zoals gebruikt bij de succesvolle afronding van de verificatietest, tenzij Opdrachtgever hiertoe schriftelijk toestemming heeft verleend.

2.11 Opdrachtnemer verstrekt na succesvolle afronding van de verificatietest aan Opdrachtgever alle relevante informatie over de tijdens de verificatietest gehanteerde instellingen, grammages, recepturen en ingrediënten. Deze informatie vormt gedurende de looptijd van de overeenkomst het uitgangspunt voor de uitvoering van de dienstverlening en voor de door Opdrachtgever uit te voeren kwaliteitsaudits.

2.12 Opdrachtgever wil dat gebruikers invloed hebben op smaak. Inschrijver dient automaten te leveren die sterkte, melk en suiker in minimaal drie gradaties instelbaar maken. De standaardinstelling is de middelste gradatie.

2.13 Opdrachtgever verlangt gedurende de looptijd van de overeenkomst optimale bereidingstemperaturen van warme dranken. Inschrijver dient temperatuurinstellingen zodanig af te stellen dat de smaak van koffie en thee te allen tijde gewaarborgd is.

2.14 De automaten die ingezet worden voor de algemene voorziening dienen de mogelijkheid te bieden om koud water te verstrekken. Het is niet nodig het water te koelen, mits de temperatuur vergelijkbaar is met kraanwater.

2.15 De waterconsumpties gelden niet als verstrekking in het kader van het integraal tarief en dienen om niet verstrekt te worden. Voor de algemene voorzieningen geldt dat alleen een niet meer dan kostendekkend tarief in rekening kan worden gebracht.

2.16 Opdrachtgever accepteert refurbished automaten mits aantoonbaar gereviseerd en dat deze automaten dezelfde kwaliteit en continuïteit bieden als nieuwe automaten. Inschrijver dient het aandeel refurbished machines te specificeren en maximaal 50% van het totaal aantal automaten mag refurbished zijn.

2.17 Door Opdrachtnemer geleverde automaten dienen te zijn voorzien van een efficiënte en werkbare oplossing voor het gratis verstrekken van consumpties middels de medewerkerspas (zie Eis 2.18) én, voor zover het automaten betreft die ook door studenten/derden worden gebruikt, het betaald verstrekken van een consumptie middels een draadloze betaalfunctie.

2.18 De automaten moeten geschikt zijn voor gebruik met de nieuwe medewerkerspas van opdrachtgever. Deze pas is gebaseerd op MIFARE DESFire EV3. De automaten moeten deze pas kunnen uitlezen en verwerken, zonder dat hiervoor een aanvullende pas, tag of ander identificatiemiddel nodig is.

DIENSTVERLENING

3.1 Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de kwaliteit van de dienstverlening van Opdrachtnemer te laten meten door een onafhankelijke externe partij. Deze metingen kunnen o.a. bestaan uit een onderzoek naar de realisatie van KPI's, een kwaliteitsaudit (waaronder controle op conformiteit van de grammages, ingrediënten en instellingen voor de warme drankenautomaten tijdens de verificatietest), een bacteriologisch hygiëne-onderzoek en een gebruikerstevredenheidsonderzoek.

3.2 Opdrachtgever verwacht een full-service operating dienstverlening. Inschrijver dient zorg te dragen voor vulling, onderhoud, reiniging, storingsopvolging en voorraadbeheer binnen de integrale consumptieprijs.

3.3 Opdrachtgever stelt hoge eisen aan de beschikbaarheid van automaten. Inschrijver dient een beschikbaarheidspercentage van minimaal 98% per jaar per automaat te waarborgen binnen de gebruikstijden (ma–vr, 08:00–19:00 uur).

3.4 Op iedere automaat moet een duidelijk zichtbare QR-code aanwezig zijn waarmee gebruikers eenvoudig en snel een storing kunnen melden.

3.5 Opdrachtgever draagt na melding van een storing voor een adequate oplossing waarbij een onderscheid wordt gemaakt in eerste lijn- en tweede lijnstoringen. De verantwoordelijkheid rond de doorlooptijd van storingen ligt bij Opdrachtnemer.

Eerste lijnstoringen: Dit betreft haperingen van de automaat waardoor de gewenste consumptie (inclusief inhoud) niet of niet juist verkregen wordt door de gebruiker. Het betreft storingen die door Opdrachtnemer eenvoudig verholpen kunnen worden. De respons- en reparatietijd voor de eerste lijnstoringen bedraagt op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur maximaal 4 uren (tijdsduur tussen melding door Opdrachtgever en afmelding door Opdrachtnemer). Voorbeelden hiervan zijn:

- geen of een tekort aan ingrediënten;
- lekbak vol;
- geen productuitgifte etc.

Tweede lijnstoringen Dit betreft complexe storingen, bijvoorbeeld mankement waar een technicus van Opdrachtnemer bij moet komen, bedraagt op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur maximaal twaalf uren (maximaal vier uren voor het stellen van de diagnose en acht uren voor het verhelpen van de storing). Het gaat dan om de tijd tussen het registreren van de storing door Opdrachtnemer en de afmelding door Opdrachtnemer. Voorbeelden hiervan zijn:

- boiler kapot;

- slang gescheurd;
- spiraalmechanisme stuk;
- molest.

3.6 Opdrachtgever verlangt een goed functionerend meld- en registratiesysteem. Inschrijver dient meldingen via het meldingssysteem van Opdrachtgever (thans is dit Topdesk) te registreren en per kwartaal hierover te rapporteren.

3.7 Opdrachtgever wil een soepele overgang bij aanvang van de Overeenkomst. Opdrachtnemer dient een implementatieplan te overleggen, waarin onder andere communicatie, logistieke planning en afbouw oude voorzieningen zijn opgenomen. Tevens dient het plan in te gaan op de wijze waarop Opdrachtnemer zorg draagt om het primaire proces niet te verstoren met de werkzaamheden.

3.8 Opdrachtgever verlangt flexibiliteit bij verplaatsingen. Inschrijver dient jaarlijks maximaal 10 automaatverplaatsingen kosteloos uit te voeren.

3.9 Opdrachtgever wil gebruikers informeren over allergenen. Inschrijver dient zichtbare en toegankelijke allergeneninformatie op of nabij de automaten te verstrekken.

3.10 Inschrijver levert geen (herbruikbare) bekertjes. Opdrachtgever heeft een bring-your-own cup beleid.

TEVREDENHEID

4.1 Opdrachtnemer voert minimaal jaarlijks een aantoonbaar tevredenheidsonderzoek uit onder gebruikers van de voorzieningen om de kwaliteit van de warme drankenvoorziening te meten. De resultaten van dit onderzoek worden vastgelegd en op verzoek van Opdrachtgever inzichtelijk gemaakt.

De minimaal te behalen tevredenheidsscore bedraagt 7,00 punten (= ruim voldoende) op basis van een 10-puntsschaal, waarbij 1 staat voor slecht en 10 voor uitstekend. Indien Opdrachtnemer bij inschrijving een hogere te behalen tevredenheidsscore heeft aangeboden, geldt deze hogere score als de door Opdrachtnemer te behalen minimumscore gedurende de looptijd van de overeenkomst. Opdrachtnemer toont met de resultaten van het jaarlijkse tevredenheidsonderzoek aan dat de toepasselijke minimumscore wordt behaald.

4.2 Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan de verificatietest die plaatsvindt na de bekendmaking van het voornemen tot gunning. De verificatietest wordt uitgevoerd zoals beschreven in het aanbestedingsdocument en Bijlage 7.

PERSONEELSEISEN

5.1 Opdrachtnemer draagt zorg voor een consistente en kwalitatief hoogwaardige uitvoering van de dienstverlening door inzet van voldoende gekwalificeerd personeel. De opdrachtgever heeft daarbij een voorkeur voor het werken met vaste (dedicated) operators per locatie of cluster van locaties, teneinde continuïteit, herkenbaarheid en kennis van de omgeving te waarborgen.

5.2 Opdrachtgever verwacht herkenbaarheid van personeel. Inschrijver dient medewerkers te voorzien van representatieve bedrijfskleding met bedrijfslogo.

5.3 Opdrachtgever verlangt controleerbare identiteit. Inschrijver dient ervoor te zorgen dat medewerkers zich te allen tijde kunnen legitimeren.

5.4 Opdrachtgever wil duidelijke communicatie op de werkvloer. Inschrijver dient medewerkers in te zetten die de Nederlandse taal voldoende beheersen.

5.5 Opdrachtgever verwacht betrouwbaarheid en integriteit. Inschrijver dient voor alle in te zetten medewerkers een geldige VOG te overleggen.

DUURZAAMHEID EN MILIEU

6.1 Opdrachtgever wil duurzaamheid borgen via de inkoop van verantwoorde ingrediënten. Inschrijver dient aan te tonen dat koffie, thee, cacao en melk voldoen aan duurzaamheidskenmerken vergelijkbaar met keurmerken als Fairtrade, biologisch (EU/EG-verordening), veganistisch of klimaatneutraal.

6.2 Opdrachtgever verlangt energiezuinige voorzieningen. Inschrijver dient apparatuur te leveren met minimaal energielabel A++ en energiebesparende functies, zoals bespaarstand/slaapstand voor perioden met een lager verbruik en na sluitingstijd van locaties.

6.3 Opdrachtgever wil inzicht in de milieu-impact van producten. Inschrijver dient binnen 6 maanden na aanvang van de overeenkomst een samenstellingsetiket aan te leveren met materiaalsoorten, gewichten en recyclebaarheid.

6.4 Opdrachtgever verwacht innovatiekracht van haar leveranciers. Inschrijver dient actief nieuwe duurzame ontwikkelingen en toepassingsmogelijkheden te delen.

LOGISTIEK EN LEVERING

7.1 Opdrachtgever wil een gestroomlijnde en ook duurzame bevoorrading. Inschrijver dient leveringen te verzorgen aan een viertal opslaglocaties op de Zernike campus, met schone transportmiddelen volgens de venstertijden en logistieke uitgangspunten van de organisatie.

7.2 Opdrachtgever verwacht verantwoorde verpakkingen. Inschrijver dient duurzame, recyclebare of composteerbare verpakkingen te hanteren met heldere etikettering.

PRIJS EN INDEXATIE

8.1 Voor de uitgifte van warme dranken aan medewerkers betaalt Opdrachtgever de verstrekte consumpties op basis van een Integrale Consumptieprijs (ICP). De toepasselijke ICP wordt bepaald aan de hand van de staffels en bijbehorende ICP's zoals door Inschrijver opgenomen in het prijzenblad. Deze staffels en ICP's vormen gedurende de looptijd van de overeenkomst het uitgangspunt. Voor de periode vanaf de start van de dienstverlening op 1 februari 2027 tot 1 september 2028 geldt de ICP die hoort bij de staffel 1.150.000 tot 1.250.000 consumpties.

Per 1 september 2028 wordt de toepasselijke staffel opnieuw vastgesteld. Dit gebeurt op basis van het gemiddelde aantal consumpties in de twaalf maanden voorafgaand aan 1 september 2028. De bij deze staffel behorende ICP geldt vervolgens voor de periode van 1 september 2028 tot 1 september 2029.

Deze methodiek wordt jaarlijks herhaald. Het toetsmoment voor het bepalen van de toepasselijke staffel is steeds 1 september. De op dat moment vastgestelde staffel en bijbehorende ICP gelden telkens voor de daaropvolgende periode van één jaar.

8.2 Vastgestelde componenten van het ICP kunnen jaarlijks per start kalenderjaar (1 januari) worden geïndexeerd. Hierbij wordt voor de componenten techniek, service en onderhoud (TSO) en verzorging

geïndexeerd op basis van de CAO-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur (per maand excl. bijzondere beloningen); indexcijfers (2020=100) Bedrijfstakken/Branches (SBI2008): M-N Zakelijke dienstverlening (eerst gepubliceerd cijfer). Voor de component ingrediënten wordt geïndexeerd op basis van de CPI, prijsindex (2025=100), bestedingscategorie CPI012200 Koffie en koffiesurrogaten. Voor de component huur (kosten voor automaten) kan niet worden geïndexeerd. Opdrachtnemer doet per uiterlijk 1 januari van elk jaar (te starten op 1 februari 2028) een schriftelijk en onderbouwd voorstel aan Opdrachtgever voor de te hanteren indexatie van het eerstvolgende kalenderjaar. Uitgangspunt hierbij is de gemiddelde jaarreeks CPI. Een daadwerkelijke wijziging van de overeengekomen tarieven kan pas plaatsvinden wanneer hierover tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer schriftelijk overeenstemming is bereikt. De tarieven kunnen voor het eerst worden geïndexeerd per 1 februari 2028.

8.3 Inschrijver vult alle gevraagde ICP-staffelprijzen in het prijzenblad (Formulier C, tab 3) volledig in. De opgegeven staffelprijzen zijn contractueel bindend, behoudens indexatie, en dienen consistent, marktconform en uitlegbaar samen te hangen met de ICP-prijs bij het rekenkundig gemiddelde aantal consumpties. Strategische, manipulatieve of disproportionele prijsstellingen zijn niet toegestaan.

FACTURATIE

9.1 Opdrachtgever verlangt een overzichtelijke en maandelijkse facturatie. Inschrijver dient maandelijks te factureren, per locatie gespecificeerd in vaste en variabele kosten.

9.2 De factuur dient in de bestandsformaten UBL 2.1/2.0 en PDF als bijlage via een mailbericht aan facturen@org.hanze.nl worden verzonden.

9.3 Facturen zullen door de Hanze uiterlijk binnen 30 dagen na de factuurdatum worden betaald.

9.4 Op elke factuur dienen de volgende gegevens te worden vermeld:

- Ordernummer
- Financiële dimensie: org.eenheid-team-activiteit-(locatie);
- referentie naar contractnummer;
- NAW-gegevens Inschrijver;
- contactpersoon Inschrijver;
- factuuradres;
- naam besteller;
- originele factuur, geen kopie;
- factuurnummer;
- factuurdatum;
- omschrijving geleverde prestatie;
- aantal en eenheid geleverde prestatie;
- het verschuldigde BTW-bedrag en het bruto factuurbedrag;
- inschrijfsnummer KvK (bij privaatrechtelijke instellingen);
- BTW-nummer.

9.5 De vereisten voor BTW-bedrag afronden moeten voldoen aan de richtlijnen van de Belastingdienst.

9.6 Inschrijver dient bij creditfacturen aan te geven voor welk origineel factuurnummer en inkoopordernummer de creditfactuur is.

9.7 Facturen voor vooruitbetalingen en automatische incasso's zullen niet worden geaccepteerd.

MANAGEMENTINFORMATIE EN COMMUNICATIE

10.1 Opdrachtgever verwacht continu inzicht in prestaties op locatieniveau. Opdrachtgever wil inzicht in:

- Totaal aantal consumpties
- Aantal consumpties per locatie (Algemene voorziening en Medewerkers voorziening)
- Afname consumpties per automaat (per locatie)
- Ontwikkelingen en trends consumptie afname per maand
- Consumptiemix totaal
- Beschikbaarheidspercentage per automaat
- Klachtenregistratie en afhandelingstijd
- Storingen, kwalificatie (1^{ste} of 2^{de} lijns) en behaalde hersteltijd

10.2 Inschrijver dient maandelijks een managementrapportage te leveren met daarin o.a. storingen, beschikbaarheid, verbruik, klachten en KPI-scores.

10.3 Opdrachtgever wil regie op contractuitvoering. Inschrijver dient vaste aanspreekpunten te bieden (contactpersoon + vervanger) en proactief deel te nemen aan tactisch (4x) en strategisch (1x) overleg per jaar.

10.4 Opdrachtnemer rapporteert periodiek over de voortgang op het gebied van duurzaamheid. De rapportage bevat ten minste de gerealiseerde duurzaamheidsmaatregelen, verbeteracties, relevante innovaties en meetbare resultaten.