

OFFERTE-AANVRAAG EUROPESE AANBESTEDING VENDING

Vertrouwelijk



STATUS Definitief
VERSIE: 1.0
AUTEUR Inkoopmanagement (Financiën) / Contractmanagement (FCO)
DATUM 16.06.2026

INHOUDSOPGAVE

1.	Inleiding	5
1.1.	Inleiding	5
1.2.	Opdracht.....	5
1.3.	Vrije Universiteit.....	6
1.3.1.	Duurzaamheid	6
1.3.2.	Visie eten en drinken	6
1.3.3.	Vending	7
1.4.	Planning	8
1.5.	Gunningscriterium	8
1.6.	Inschrijfkosten	8
1.7.	Voorbehoud.....	9
1.8.	Contact	9
2.	Voorschriften.....	10
2.1.	Aanbestedingsvoorschriften.....	10
2.2.	Voorschriften voor het indienen van een aanbieding	11
2.3.	Vragen over deze aanbesteding	11
2.4.	Tenderned	12
2.5.	Schouw	12
2.6.	Vragen & klachtenafhandeling	12
3.	Selectieprocedure.....	13
3.1.	Aanmelding, wijze van beoordelen	13
3.1.1.	Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA).....	13
3.1.2.	Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA).....	13
3.2.	Inschrijving; beoordelingsaspecten	14
3.2.1.	Toets van de juistheid en volledigheid.....	14
3.2.2.	Toets van de verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden	14
3.3.	Geschiktheidseisen	15
3.3.1.	Financiële en economische draagkracht.....	15
3.3.2.	Beroepsbevoegdheid	16
3.3.3.	Technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid (referentie-opdrachten)	16
3.3.4.	Kwaliteit	17
3.3.5.	Geen Russische betrokkenheid	17
4.	Programma van Eisen	18
4.1.	Algemene eisen	18
4.2.	Locaties.....	18
4.3.	Aantallen en plaatsing	19
4.4.	Automaattypen en functionele eisen	21
4.5.	Technische eisen.....	22
4.6.	Identificatie- en betaalsysteem	23
4.7.	Assortiment en duurzaamheid	25
4.8.	Onderhoud en storingen	27
4.9.	Logistiek.....	29
4.10.	Personeel & tijden	30
4.11.	Facturatie & financiën	31
4.12.	Overleg	33
4.13.	Rapportage	35
4.14.	Beoordeling	36
4.15.	Implementatie	36

4.16.	Smaaktest	37
5.	Gunningscriteria	38
5.1.	Kwaliteit.....	38
5.1.1.	Wens 1 – Implementatie en overgang	39
5.1.2.	Wens 2 – Dienstverlening buiten kantoor tijden	40
5.1.3.	Wens 3 – Klanttevredenheid en beleving	42
5.1.4.	Wens 4 – Duurzaamheid en maatschappelijke impact	43
5.2.	Beoordeling kwaliteit.....	44
5.3.	Prijs	45
5.4.	Weging eindresultaat	45
5.5.	Gunningsbeslissing	45
6.	Bijlagen	46

1. INLEIDING

1.1. INLEIDING

Voor u ligt de offerteaanvraag voor de Europese aanbesteding 'Vending VU'. Vending is de verkoop van eten en drinken via automaten, zoals warme dranken, koude dranken, versnaperingen & snacks. De aanbesteding wordt uitgevoerd volgens de Openbare aanbestedingsprocedure.

Marktpartijen worden uitgenodigd om op basis van de verstrekte informatie een aanbieding te doen met inachtneming van de voorwaarden die in deze offerteaanvraag en de bijbehorende documenten zijn geformuleerd.

Doel en looptijd

Het doel van de opdracht is het sluiten van een fullservice overeenkomst met één opdrachtnemer voor de totale dienstverlening rondom vending voor de Vrije Universiteit. De overeenkomst heeft een initiële looptijd van zes jaar, met een eventuele optie tot verlenging van twee (2) keer twee (2) jaar. De verwachte ingangsdatum van de overeenkomst is 1 maart 2027.

1.2. OPDRACHT

De opdracht betreft het plaatsen, beheren en onderhoud van automaten voor warme en koude dranken, snacks & versnaperingen in alle VU gebouwen, zowel in kantoor-, publiek- als vergadergebied.

Opdrachtwaarde

De geraamde opdrachtwaarde (excl. btw) bedraagt ca. € 850.000 per jaar, uitgaande van de afnamecijfers over 2025. De maximale waarde van de overeenkomst inclusief optie jaren (voor de gehele contractperiode van tien jaar) kan afgerond gesteld worden op ca. € 10.000.000,- (excl. btw). De geraamde waarde betreft geen gegarandeerde omzet. Het is een indicatie op basis van voorgaande jaren, waaraan geen rechten kunnen worden ontleend.

Werkzaamheden

Tot de opdracht behoren onder andere de volgende werkzaamheden:

- Leveren van automaten en ingrediënten
- Voorzien in een registratie- en betaalsysteem
- Uitvoeren van regulier en periodiek onderhoud aan de automaten
- Afhandelen van storingen, meldingen en klachten
- Uitvoeren van extra werkzaamheden op en rond de automaten
- Verzorgen van rapportage en facturatie

Buiten scope

De exploitatie van restaurants, koffiecorners en horeca- en retail outlets op de VU Campus behoort niet tot de opdracht, ook wanneer eten en drinken hier via automaten wordt aangeboden.

1.3. VRIJE UNIVERSITEIT

De Vrije Universiteit Amsterdam (VU), opgericht in 1880, is een brede universiteit die met onderwijs, onderzoek & valorisatie bijdraagt aan een betere wereld. Een wereld waarin rechtvaardigheid, menselijkheid en verantwoordelijkheid voor elkaar en de wereld centraal staan. De kernwaarden zijn open, persoonlijk en verantwoordelijk. De VU hecht grote waarde aan academische vrijheid en onafhankelijkheid. Aan de VU studeren en werken zo'n 31.500 studenten en 5.500 medewerkers.

De VU Campus, in Amsterdam Zuid, is het bruisende hart van de universiteit. De campus verbindt, faciliteert ontmoeting, stimuleert samenwerking en draagt bij aan de kwaliteit van onderwijs, onderzoek & valorisatie. Bijlage 3 bevat de plattegrond VU Campus. Voor meer informatie: zie www.vu.nl.

1.3.1. DUURZAAMHEID

Bij de VU werken we samen aan een duurzame, eerlijke en leefbare wereld. Duurzaamheid is een van de speerpunten van de VU, zowel binnen onderwijs, onderzoek en valorisatie als in onze bedrijfsvoering. Als VU willen we onze voetafdruk beheersen, continu verminderen en daar transparant over zijn. We streven ernaar onze CO₂-footprint met 50% te verminderen in 2030 t.o.v. 2019 en naar 'net carbon neutrality' in 2040. Onze ambities zijn vastgelegd in de VU Strategie 2026-2030¹ en het Common Footprint Reduction Plan (Aurora netwerk²).

Om onze doelen te behalen, werken we nauw samen met onze partners en (studenten-) organisaties. We streven ernaar werkgelegenheid te creëren voor mensen met afstand tot de arbeidsmarkt, zowel binnen de VU als bij onze gecontracteerde partners. We rapporteren over de behaalde resultaten, met de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) als vertrekpunt. Ook hierin spelen onze partners een belangrijke rol.

1.3.2. VISIE ETEN EN DRINKEN

De VU wil een aantrekkelijk aanbod aan eten & drinken op de campus voor studenten, medewerkers en bezoekers. Eind 2024 is de visie 'Eten & Drinken VU 2024-2029' vastgesteld en hebben we het convenant 'Samen eten we Amsterdam gezond, duurzaam en eerlijk' ondertekend.

De VU zet hiermee in op 'planeetvriendelijk eten & drinken' op de campus, met een duurzaam, gezond en divers aanbod voor medewerkers en studenten. Daarnaast streven we naar verkleining van de CO₂-uitstoot, onder andere door meer lokaal, seizoensgebonden en plantaardig aanbod, het tegengaan van voedselverspilling en het gebruik van herbruikbare of recyclebare verpakkingen. Onze partners spelen hierin een belangrijke rol.

Onze ambities vormen het vertrekpunt voor diverse aanbestedingen en inkooptrajecten die in 2025/2026 worden uitgevoerd voor catering, (event-)banqueting en vending. Er is sprake van samenhang en een verschuiving van werkzaamheden tussen de verschillende contracten.

¹ www.vu.nl/strategie

² <https://aurora-universities.eu/aurora-advances-sustainability-with-common-footprint-reduction-plan/>

1.3.3. VENDING

De VU wil een aantrekkelijk en betaalbaar aanbod aan eten & drinken, dat onderwijs, onderzoek & valorisatie faciliteert, ontmoeting stimuleert en een aangenaam verblijf op de campus faciliteert. Vending is onderdeel van het totale aanbod aan eten en drinken op en rond de VU.

Huidige situatie

Automaten voor warme dranken, koude dranken en snacks zijn aanwezig in alle gebouwen. Zie bijlage 7 'Detailoverzicht automaten' voor een overzicht van locaties en specificaties. Bijlage 7A bevat een leeswijzer, bijlage 7B bevat het overzicht.

Kantoor- en publiek gebied

Zowel in kantoor- als publiek gebied heeft de VU op dit moment koffiebonen-automaten, waarvan een beperkt aantal met havermelk en een beperkt aantal met verse melk. De kosten voor warme dranken voor medewerkers komen voor rekening van de VU (vrije uitgifte of uitgifte via VU-pas). Sinds juli 2023 worden geen wegwerpbekers meer aangeboden bij de automaten. Bring your own is het uitgangspunt. De automaten zijn voorzien van narrowcasting en spelen een belangrijke rol in de communicatie richting medewerkers en studenten. Fris- en snack-automaten staan in publiek gebied en worden uitsluitend tegen betaling gebruikt, zowel door medewerkers als studenten. Dit geldt ook voor de warme dranken automaten met verse melk.

Vergadercentra

Ook in de meeste vergadercentra staan koffiebonen-automaten. Deze staan op vrije uitgifte. De kosten zijn voor rekening van de VU. De automaten worden op dit moment beheerd door de cateraar. In de nieuwe situatie wordt de koffievoorziening onderdeel van het vendingcontract (verschuiving werkzaamheden). De cateraar blijft wel voorzien in serviesgoed. De VU wil het gebruik van de centrale vergaderlocaties intensiveren en het gebruik van de automaten stimuleren (in plaats van kassen koffie/thee).

Onze vraag, uw uitdaging

Koffieautomaten vormen een belangrijk ontmoetingspunt. Voor medewerkers voorzien we in automaten in zogenaamde huiskamers en pantry's; plekken waar medewerkers elkaar ontmoeten en samenkomen. Studenten kunnen gebruik maken van automaten in publiek gebied. Het doel is een aantrekkelijk aanbod, met goede spreiding en kwalitatief goede koffie tegen een betaalbare prijs. De VU wil zelf de verkooptarieven voor studenten kunnen bepalen, waarbij nadrukkelijk wordt opgemerkt dat dit 'geen verdienmodel' is. Het doel is een goede en betaalbare voorziening en een constante klanttevredenheid, zowel voor medewerkers als studenten.

Met deze aanbesteding gaan we een langjarige overeenkomst aan met een partij die het totale vendingaanbod op de VU Campus kan verzorgen. We zoeken een partner die meedenkt, zich proactief, flexibel en verantwoordelijk opstelt en de VU actief informeert, adviseert, ondersteunt en ontzorgt. We verwachten een actieve inbreng en voldoende kennis & expertise. Samen komen we een aantrekkelijk aanbod voor medewerkers en studenten en zetten we stappen om ons aanbod te verbeteren en verduurzamen.

1.4. PLANNING

Deze aanbesteding is op 18 mei 2026 gepubliceerd op www.TenderNed.nl. Onderstaande tabel bevat de planning. Inschrijvers kunnen geen rechten ontleen aan deze planning. Als de planning wordt gewijzigd, zullen de Inschrijvers tijdig worden geïnformeerd. De Aanbestedende Dienst kan zonder opgave van redenen de planning aanpassen.

Stappenplan openbare procedure	Datum uiterlijk
Start aanbestedingsprocedure	
Publicatie opdracht en aanbestedingsdocumenten op www.TenderNed.nl	19 juni 2026
Schouw, 13:00 uur	1 juli 2026
Indienen vragen t.b.v. de eerste Nota van Inlichtingen, 12.00 uur *	3 juli 2026
Verzenden eerste Nota van Inlichtingen	17 juli 2026
Indienen vragen t.b.v. de tweede Nota van Inlichtingen, 12.00 uur *	24 juli 2026
Verzenden tweede Nota van Inlichtingen	7 augustus 2026
Sluiting inschrijvingstermijn (sluitingsdatum indienen aanbidding), 10:00 uur	11 september 2026
Opening inschrijvingen en opstellen proces-verbaal van opening	11 september 2026
Beoordelingsprocedure	
Beoordelen inschrijvingen	14 t/m 25 september 2026
Voorgenomen gunning naar beoogde inschrijver en afwijzingen naar afgewezen inschrijvers	9 oktober 2026
Verificatiegesprek	Week 43
Gunningsprocedure	
Definitieve gunning (minimaal 20 kalenderdagen standstill-termijn)	30 oktober 2026
Smaakttest	Week 45
Ondertekening definitieve overeenkomst	November 2026
Start implementatiefase	November 2026
Afgeronde implementatie	1 maart 2027

**Dit betreft de uiterlijke datum/het uiterlijke tijdstip waarop uw vragen gesteld moeten zijn. Aangezien wij gebruik maken van een dynamische Nvl verzoeken wij u zo spoedig mogelijk uw vragen online te stellen en dus niet te verzamelen en te wachten tot de deadline. Op deze manier kan de VU uw vragen eerder beantwoorden.*

1.5. GUNNINGSCRITEIUM

De gunning vindt plaats op basis van het gunningscriterium beste PKV (beste prijs-kwaliteit verhouding). De gunningscriteria inclusief wegingsfactoren zijn:

- 70% kwaliteit
- 30% prijs

De gunningscriteria worden in hoofdstuk 5 van deze offerteaanvraag nader uitgewerkt.

Varianten zijn niet toegestaan.

1.6. INSCHRIJFKOSTEN

Er kunnen geen kosten in rekening worden gebracht voor het uitbrengen van de inschrijving.

1.7. VOORBEHOUD

De VU wil deze aanbestedingsprocedure succesvol afronden. Als zich echter situaties voordoen die ertoe leiden dat de VU besluit het aanbestedingsproces geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of volledig, stop te zetten, dan hebben de Inschrijvers die meedingen geen recht op een vergoeding van welke aard dan ook. Door een aanbieding te doen, stemt de Inschrijver volledig en expliciet in met dit voorbehoud.

1.8. CONTACT

Deze aanbesteding verloopt digitaal via TenderNed. Dit betekent onder meer dat:

- Alle aanbestedingsdocumenten kosteloos en digitaal ter beschikking worden gesteld via TenderNed
- Het stellen van vragen voor de Nota van Inlichtingen door Gegadigden via de vraag-en-antwoord module van TenderNed plaatsvindt
- Het verstrekken van antwoorden middels de Nota van Inlichtingen door de Aanbestedende dienst plaatsvindt via TenderNed
- Aanmeldingen uitsluitend digitaal kunnen worden ingediend
- Ook alle verdere correspondentie in beginsel plaatsvindt via de berichtenmodule van TenderNed.

2. VOORSCHRIFTEN

Deze aanbesteding wordt voor mededinging opengesteld via een openbare procedure. In deze procedure vinden zowel de beoordeling van de geschiktheid van de Inschrijver als de beoordeling van de inschrijving in één ronde plaats. Op basis van de voorliggende Offerteaanvraag kunnen Inschrijvers een inschrijving doen. De VU heeft hiertoe in deze Offerteaanvraag de behoefte omschreven en toegelicht volgens welke procedure de aanbesteding verloopt.

2.1. AANBESTEDINGSVOORSCHRIFTEN

Indien u zich als Gegadigde wenst aan te melden voor deze aanbesteding, dan dient u zich onvoorwaardelijk te conformeren aan de onderstaande algemene aanbestedingsvoorschriften. Dit doet u door het indienen van een rechtsgeldig ondertekend 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' (UEA).

- Afwijkende offertes worden terzijde gelegd als de aard van de afwijking dusdanig is dat, naar mening van de Aanbestedende Dienst, eventueel herstel zou leiden tot een verandering van de aanbidding.
- Voor de VU is de contactpersoon voor deze aanbesteding te bereiken via de berichtenmodule van TenderNed. Inlichtingen kunnen worden ingewonnen o.v.v. van 'Vraag Vending VU'.
- Indien Gegadigde na aanmelding besluit om geen aanbidding in te dienen, dan wordt deze verzocht dit aan de contactpersoon van de VU te melden en de aanbestedingsdocumenten te vernietigen.
- Inschrijver is gehouden de door de VU verstrekte gegevens vertrouwelijk te behandelen, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure bij schending daarvan. Inschrijver legt deze verplichting eveneens op aan de door hem in te schakelen derden. VU zal eveneens de door Inschrijver verstrekte informatie vertrouwelijk behandelen.
- Aanbiddingen en correspondentie worden na afloop niet aan de Inschrijver geretourneerd.
- Inkoop, levering- en betalingsvoorwaarden, branchevoorwaarden en/of andere algemene voorwaarden van Inschrijver zijn nadrukkelijk niet van toepassing. De wederzijdse rechten en verplichtingen van partijen worden vastgelegd in de definitieve overeenkomst en de Algemene Rijks-inkoopvoorwaarden voor diensten (ARVODI 2025).
- Deze Offerteaanvraag en de overige aanbestedingsdocumenten zijn met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen er onduidelijkheden of onvolkomenheden in deze documenten voorkomen. De VU verwacht een proactieve houding van de Inschrijver, hetgeen betekent dat de Inschrijver eventuele onduidelijkheden of onvolkomenheden zo spoedig mogelijk voor de aanbiddingsdatum schriftelijk bij de contactpersoon dient te melden. Heeft Inschrijver dit niet tijdig op de voorgeschreven wijze gemeld, dan vervallen de rechten van de Inschrijver jegens de aanbesteder met betrekking tot (de gevolgen van) eventuele schendingen van het (aanbestedings-)recht en wordt de Inschrijver geacht onverkort en onvoorwaardelijk met de inhoud van die documenten te hebben ingestemd.
- Het is niet toegestaan, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, teksten en indelingen van de aanbestedingsdocumenten te wijzigen dan wel aan te vullen.
- Het is niet toegestaan, op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure, in te schrijven onder voorwaarden.
- Een geschil tussen de bij de aanbesteding betrokkenen – daar onder begrepen een geschil dat slechts door een van de betrokkenen als zodanig wordt beschouwd - dat ontstaat naar aanleiding van deze aanbesteding, wordt beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement Amsterdam.
- De voorlopige gunning wordt schriftelijk aan allen die een Aanbidding hebben ingediend gelijktijdig bekend gemaakt.

2.2. VOORSCHRIFTEN VOOR HET INDIENEN VAN EEN AANBIEDING

Aan het indienen van een Aanbieding stelt de VU de volgende eisen, de consequenties indien niet wordt voldaan aan deze eisen, zijn vermeld in paragraaf 2.1 Aanbestedingsvoorschriften van deze Offerteaanvraag.

- De Aanbieding dient digitaal via www.TenderNed.nl te worden ingediend. De Aanbieding dient uiterlijk op de in paragraaf 1.4 Planning genoemde sluitingsdatum en tijdstip te zijn ontvangen. TenderNed sluit automatisch de kluis op het geplande tijdstip. Het is niet meer mogelijk om stukken te uploaden of de Aanbieding in te dienen na dit tijdstip. De Inschrijver draagt het risico van de goede en tijdige aanwezigheid van de Aanbieding.
- Op straffe van uitsluiting is het niet toegestaan om de Aanbieding op een andere wijze aan te bieden dan via de digitale kluis in TenderNed.
- Alle gevraagde gegevens, verklaringen en alle overige documenten dienen te worden aangeleverd in de Nederlandse taal. Alle correspondentie en werkzaamheden die in het kader van de overeenkomst plaatsvinden, dienen in de Nederlandse taal te worden opgesteld c.q. uitgevoerd.
- Het verstrekken van onjuiste gegevens kan te allen tijde tijdens het aanbestedingsproces tot uitsluiting leiden en kan ook na contracteren tot ontbinding van de overeenkomst leiden, onverlet een eis tot schadevergoeding die de VU kan stellen.
- De Aanbieding dient overzichtelijk te zijn en te zijn ingedeeld in overeenstemming met de volgorde zoals is beschreven in hoofdstuk 6 Bijlagen van deze Offerteaanvraag.
- Alle communicatie rond deze aanbesteding verloopt uitsluitend via TenderNed, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald of in het geval van het niet beschikbaar zijn van TenderNed vanwege een algemene storing aan het systeem.
- In het geval van een algemene storing van TenderNed op het moment van of nabij de sluitingstermijn, behoudt de Aanbestedende dienst zich het recht voor de sluitingstermijn op te schuiven zolang de Offertes nog niet zijn geopend, ook als de sluitingstermijn al gepasseerd is. Dit is een recht, geen plicht van de Aanbestedende dienst.
- De opening van de digitale kluis in TenderNed vindt plaats door twee medewerkers van de VU. Inschrijvers zijn niet uitgenodigd om de opening van de Aanbiedingen bij te wonen. Op verzoek zal een kopie van het proces-verbaal worden toegestuurd.

2.3. VRAGEN OVER DEZE AANBESTEDING

Aan het stellen van vragen over de aanbesteding stelt de VU de volgende eisen:

- Vragen over de aanbesteding kunnen via de vraag-en-antwoord module van TenderNed worden gesteld tot de in paragraaf 1.4 Planning aangegeven datum. Vragen dienen apart gesteld worden. Het is niet toegestaan vragen te bundelen in een document en deze te versturen aan de VU.
- De antwoorden op vragen die binnen de hierboven gestelde termijn zijn ontvangen, worden in een digitale geanonimiseerde NvI, uiterlijk tien dagen voor de in paragraaf 1.4 Planning genoemde sluitingsdatum bekendgemaakt via TenderNed. De Nota(s) van Inlichtingen zijn onderdeel van deze Inschrijvingsleidraad en daarmee onderdeel van de opdracht.
- Het is niet toegestaan personen uit de VU-organisatie anders dan via de berichtenmodule of de vraag-en-antwoord module van TenderNed in verband met deze aanbesteding te benaderen, dit op straffe van uitsluiting van de aanbestedingsprocedure.
- In de tweede Nota van Inlichtingen kunnen alleen vragen gesteld worden over antwoorden uit de eerste Nota van Inlichtingen.
- Inzake de beoordeling van de Aanbiedingen is de VU niet verplicht interne (aanbestedings) documenten, zoals resultaten van evaluaties, processen-verbaal, adviezen aangaande kwalificatie aan Inschrijvers bekend te maken.

2.4. TENDERNED

TenderNed is het online marktplaats voor aanbestedingen van de Nederlandse overheid. Op 1 april 2013 is de Aanbestedingswet in werking getreden. Deze wet verplicht alle aanbestedende diensten in Nederland om al hun openbare aanbestedingen eerst op TenderNed te publiceren. De overheid bevordert zo dat ondernemers alle aanbestedingen van de overheid op één plek kunnen vinden.

TenderNed maakt voor het registreren en inloggen van ondernemers gebruik van eHerkenning. Voor het inloggen en registreren in TenderNed is een eHerkenningmiddel nodig. Voor meer informatie over eHerkenning zie ook het Stappenplan Digitaal Inschrijven op overheidsopdrachten via TenderNed: [Inloggen op TenderNed als ondernemer](#)

2.5. SCHOUW

Door de VU wordt een locatiebezoek (schouw) georganiseerd, waarbij gegadigden de mogelijkheid wordt geboden een bezoek aan de VU Campus te brengen en locaties te bezoeken die binnen de scope van deze aanbesteding vallen.

De schouw vindt plaats op 1 juli 2026 om 13:00 uur. Hierbij kunnen maximaal twee personen per Inschrijver aanwezig zijn, mits deze zich twee werkdagen voor de bijeenkomst hebben aangemeld via de berichtenmodule van TenderNed onder vermelding van schouw, aanbesteding 'Vending VU', naam en functie van de aanwezige personen. Inschrijvers ontvangen een bevestiging van deze aanmelding. In deze bevestiging worden de exacte locatie en de planning bekend gemaakt. Tijdens de schouw worden geen vragen beantwoord. Eventuele vragen kunnen via de Nota van Inlichtingen worden gesteld.

2.6. VRAGEN & KLACHTENAFHANDELING

Als u in algemene zin vragen of opmerkingen heeft over het aanbestedingsbeleid van de VU, of als u meent dat u tijdens enige aanbestedingsprocedure van de VU onjuist bent of wordt behandeld of uw vragen niet naar behoren zijn beantwoord, kunt u contact opnemen met mevrouw D.M. Koesen, Inkoopmanager van de VU via e-mail (d.m.koesen@vu.nl). U ontvangt een bevestiging van uw vraag of klacht inclusief een te verwachten afhandeltermijn.

3. SELECTIEPROCEDURE

In dit hoofdstuk wordt de selectieprocedure op hoofdlijnen beschreven. Ook bevat dit hoofdstuk de verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen.

3.1. AANMELDING, WIJZE VAN BEOORDELEN

3.1.1. UNIFORM EUROPEES AANBESTEDINGSDOCUMENT (UEA)

De aanmelding door Inschrijver geschiedt door het indienen van het ingevulde en ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) inclusief de daarbij behorende overige te verstrekken gegevens. Door aanmelding en ondertekening van het UEA geeft de Inschrijver ook te kennen akkoord te gaan met de procedure van aanbesteden. Het UEA is in TenderNed opgesteld. De Inschrijver opent het betreffende UEA via de UEA-module in TenderNed, vult deze in en voegt het bestand via de module toe aan de Inschrijving. TenderNed genereert hiervan automatisch een XML- en een PDF-bestand. De invul-bijlagen zijn aan deze Offerteaanvraag toegevoegd om maximale vergelijkbaarheid van de door Inschrijvers opgeleverde informatie te bewerkstelligen.

In de Aanbestedingswet is bepaald dat aanbestedende diensten in eerste instantie aan ondernemers alleen het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' mogen vragen, in plaats van alle bewijsstukken. In de wet is opgenomen dat het model voor deze verklaring wordt vastgesteld bij of krachtens algemene maatregel van bestuur. Deze algemene maatregel van bestuur is het Aanbestedingsbesluit. In het Aanbestedingsbesluit is bepaald dat het model wordt vastgesteld bij ministeriële regeling en dit is dan ook het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' die ondernemers en aanbestedende diensten op grond van de wet moeten gebruiken.

In het UEA wordt een aantal keer verwezen naar de eisen zoals vermeld in de aanbestedingsstukken. Onder aanbestedingsstukken worden alle documenten verstaan in een aanbestedingsprocedure die door de aanbestedende dienst in de procedure zijn gebracht. Voorbeelden van ingebrachte documenten in een procedure zijn de aankondiging en het daarbij behorende bestek (ook wel Offerteaanvraag genoemd), de Nota van Inlichtingen of een beschrijving van de organisatie van de aanbestedende dienst. Eventuele wijzigingen in de Nota van Inlichtingen bij de aanbestedingsprocedure gaan voor op de eisen zoals gesteld in de aankondiging of het bestek. Voorts kunnen een selectieleidraad en een conceptovereenkomst deel uitmaken van de aanbestedingsstukken. Correspondentie via e-mail en dergelijke, waarin mededelingen worden gedaan, valt niet onder het begrip aanbestedingsstukken.

3.1.2. GEDRAGSVERKLARING AANBESTEDEN (GVA)

Aanvullend stelt de nieuwe Aanbestedingswet een gedragsverklaring aanbesteden (GVA) verplicht voor het inschrijven op een aanbestedingsprocedure. Voorheen konden aanbestedende diensten vragen om een verklaring omtrent het gedrag (VOG). De verplichte GVA is in de plaats gekomen van de VOG.

De GVA geldt als bewijs dat voor een Inschrijver bepaalde uitsluitingsgronden, welke zijn opgenomen in het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument', niet van toepassing zijn. Deze uitsluitingsgronden hebben betrekking op veroordelingen van een Inschrijver voor bepaalde misdrijven genoemd in het Wetboek van Strafrecht (o.a. deelneming aan een criminele organisatie, witwassen, fraude, omkoping), overtreding van beroepsgedragsregels of ernstige beroepsfouten, (waaronder zware en zeer zware overtredingen van de Mededingingswet indien aan de beboete onderneming geen clementie is verleend).

Als de opdracht voorlopig aan u wordt gegund, dient u binnen 5 dagen de bewijsstukken uit het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te overleggen.

Het is verstandig om een GVA aan te vragen geruime tijd vóór het einde van de wettelijke geldigheidsduur van de verklaring omtrent het gedrag en/of ruim voor de datum van voorlopige gunning van de aanbesteding waar u op inschrijft, omdat de termijn waarbinnen een gedragsverklaring aanbesteden door het bevoegd gezag daadwerkelijk zal worden afgegeven, afhangt van de omstandigheden die betrekking hebben op de aanvrager, en de natuurlijke personen die bestuurder van de onderneming zijn (geweest).

De gedragsverklaring aanbesteden kan worden aangevraagd via onderstaande link:

[https://www.justis.nl/producten/gva/gva-a aanvragen/](https://www.justis.nl/producten/gva/gva-a%20aanvragen/)

3.2. INSCHRIJVING; BEOORDELINGSASPECTEN

De Inschrijving wordt beoordeeld op:

- Juisheid en volledigheid (paragraaf 3.2.1);
- Verplichte en facultatieve uitsluitingsgronden (paragraaf 3.2.2);
- Geschiktheidseisen (paragraaf 3.3);
- Gunningeisen en -wensen (hoofdstuk 4 en 5).

3.2.1. TOETS VAN DE JUISTHEID EN VOLLEDIGHEID

1. Is de Aanbieding conform het gestelde in deze Offerteaanvraag aangeboden? Indien dit niet het geval is kan de Inschrijver uitgesloten worden van de aanbestedingsprocedure.
2. Conformeerde de Inschrijver zich aan de voorwaarden uit de Offerteaanvraag? De Inschrijver dient dit aan te tonen door het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' volledig in te vullen, voor akkoord te ondertekenen en deze bij zijn Aanbieding te voegen als bijlage (digitaal via TenderNed). Indien de Inschrijver of een lid van het samenwerkingsverband zich met één of meerdere artikelen niet akkoord verklaart of de tekst wijzigt, dan wordt de Inschrijver uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

Het ontbreken van het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' of het ontbreken van een rechtsgeldige ondertekening hiervan zal tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure leiden.

3.2.2. TOETS VAN DE VERPLICHTE EN FACULTATIEVE UITSLUITINGSGRONDEN

De uitsluitingsgronden welke zijn vermeld in het 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument' zijn allen van toepassing op deze aanbesteding. Inschrijvers die voldoen aan een of meer van de uitsluitingsgronden, zijn uitgesloten van de aanbestedingsprocedure, overigens onverminderd het bepaalde in artikel 2.88 van de gewijzigde Aanbestedingswet 2012.

3.3. GESCHIKTHEIDSEISEN

Om te beoordelen of de Inschrijver geschikt is om de opdracht uit te voeren heeft de VU geschiktheidseisen opgesteld.

Inschrijvers die niet aan deze geschiktheidseisen voldoen zijn uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.

Om te voldoen aan de geschiktheidseisen, dient Inschrijver Deel IV van het UEA in te vullen. De geschiktheidseisen hebben betrekking op de volgende eisen:

3.3.1. FINANCIËLE EN ECONOMISCHE DRAAGKRACHT

Door het akkoord verklaren van Deel IV UEA, verklaart Inschrijver aan onderstaande geschiktheidseisen te voldoen.

Eis 1. Continuïteit

Inschrijver dient over voldoende financiële en economische draagkracht te beschikken voor de nakoming van de verplichtingen die voortvloeien uit de eventuele overeenkomst. Bij Inschrijver zijn geen mogelijke claims bekend of gedurende de periode van de uitvoering van de overeenkomst zijn geen investeringen noodzakelijk die zijn bedrijf in een zodanige positie kunnen brengen dat de financieel-economische draagkracht of de continuïteit daarvan in gevaar kan worden gebracht.

De accountantsverklaring, afgegeven bij de meest recente jaarrekening van de onderneming van Inschrijver, mag geen continuïteitsparagraaf bevatten, waarin de accountant een voorbehoud maakt of zorg uit met betrekking tot de continuïteit van de bedrijfsvoering. De accountantsverklaring dient verder een goedkeurend oordeel te bevatten. Accountantsverklaringen met een andersluidend oordeel dan goedkeurend, zoals een verklaring met beperking, een oordeelonthouding of een afkeurend oordeel, worden niet geaccepteerd.

Wanneer de onderneming niet kwalificeert als een zogenoemde "grote organisatie", kan volstaan worden met een beoordelingsverklaring. Dit geldt zowel bij ondernemingen die kwalificeren als "kleine organisatie" als ondernemingen die kwalificeren als "micro-organisatie". Een samenstellingsverklaring wordt niet geaccepteerd vanwege de afwezigheid van een oordeel of conclusie over de jaarrekening door de accountant. Ook de beoordelingsverklaring mag geen continuïteitsparagraaf bevatten, waarin de accountant een voorbehoud maakt of zorg uit met betrekking tot de continuïteitsveronderstelling van de onderneming.

Bij inschrijving door een samenwerkingsverband (combinatie), verklaart Inschrijver dat bij geen van de deelnemers van de combinatie sprake is van een continuïteitsparagraaf in de accountantsverklaring, afgegeven bij de meest recente jaarrekening. Bij inschrijving door een samenwerkingsverband dient ieder lid van dit verband aan bovenstaande eis te voldoen en, desgevraagd, bovenstaand bewijs te overleggen.

Na voorlopige gunning kan de VU de volgende bewijsstukken opvragen voor bovenstaande eis:

- Een kopie van de betreffende accountantsverklaring of een separate (bevestigende) verklaring, afgegeven door een accountant.

Eis 2. Verzekering

Inschrijver dient aan te tonen, op het moment van gunning, op adequate wijze verzekerd te zijn. De Inschrijver dient te verklaren dat zijn onderneming adequaat is verzekerd en verzekerd zal blijven gedurende de looptijd van de overeenkomst tegen bedrijfsaansprakelijkheid van tenminste € 2.500.000,- per jaar.

Na voorlopige gunning kan de VU de volgende bewijsstukken opvragen voor bovenstaande eis:

- Een recente kopie van de verzekeringspolis of verklaring van de verzekeraar met daarin opgenomen de:
 - Dekking
 - Maximale dekking per verzekeringsjaar
 - Geldigheidsduur van de verzekering

Bij inschrijving door een samenwerkingsverband dient ieder lid van dit verband aan bovenstaande eis te voldoen en desgevraagd bovenstaand bewijs te overleggen.

3.3.2. BEROEPSBEVOEGDHEID

Eis 3. Rechtsgeldige Inschrijving

De Inschrijver dient te verklaren dat hij conform de in de lidstaat van herkomst geldende voorschriften is ingeschreven in het handels- of een beroepsregister. Binnen Nederland volstaat hiertoe een uittreksel van inschrijving in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel (KvK).

Na voorlopige gunning kan de VU de volgende bewijsstukken opvragen voor bovenstaande eis:

- Een uittreksel van inschrijving in het Handelsregister van de KvK. Het uittreksel dient niet ouder te zijn dan 6 maanden op het moment van indienen van de Offerte, gerekend vanaf de sluitingsdatum indiening Offerte.
- Uit het uittreksel van inschrijving dient te blijken dat de UEA rechtsgeldig is ondertekend (ondertekend door een hiertoe bevoegd persoon/dat de ondertekenaar bevoegd is dergelijke verbintenissen aan te gaan).

In het geval dat Inschrijver ervoor kiest voor personen die gemachtigd zijn om de ondernemer voor de aanbestedingsprocedure te vertegenwoordigen, dient dit te worden aangegeven in de UEA deel II.B. Indien de Offerte wordt ingediend door een samenwerkingsverband (combinatie), dient ieder lid van het verband een recent bewijs van Inschrijving van de onderneming in het nationale beroeps- of handelsregister in te dienen bij Inschrijving.

3.3.3. TECHNISCHE BEKWAAMHEID OF BEROEPSBEKWAAMHEID (REFERENTIE-OPDRACHTEN)

Eis 4. Ervaring (competenties, referenties)

Om aan te tonen dat Inschrijver over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt met betrekking tot de opdracht, dient de Inschrijver een of meerdere referenties te overleggen van vergelijkbare opdrachten. Door akkoord verklaren van Deel IV van het UEA geeft Inschrijver aan te voldoen aan de gevraagde kerncompetenties. U dient bijlage 2 'Format Referentieopdrachten' in te vullen.

Inschrijver dient bij zijn Inschrijving (maximaal twee) relevante referentieopdrachten te overleggen waarin deze kerncompetenties worden aangetoond. Hierbij betreft het referentieopdrachten die in de afgelopen drie (3) jaar zijn uitgevoerd en afgerond of die nog in uitvoering zijn. Opdrachten die op het moment van inschrijving langer dan drie (3) jaar geleden zijn afgerond, zijn dus niet toegestaan.

De kerncompetenties van deze opdracht zijn:

- Het fullservice verzorgen van automaten voor warme dranken bij één Opdrachtgever met gemiddeld meer dan 3.000 consumpties per dag, waarbij de logistiek van de gevraagde dienstverlening verspreid is over meerdere locaties.
- Het voor eigen risico exploiteren van frisdrank-, snackautomaten of overige vendingautomaten bij één opdrachtgever, waarbij de logistiek van de gevraagde dienstverlening verspreid is over meerdere locaties.

De referentieopdrachten zijn/worden succesvol en naar tevredenheid uitgevoerd. De referentieopdrachten mogen betrekking hebben op opdrachten uitgevoerd voor de VU. Inschrijver dient per gevraagde kerncompetentie het format in bijlage 2 'Format Referentieopdrachten' in te vullen. Indien u kunt aantonen binnen een bepaalde referentieopdracht ervaring te hebben met alle gevraagde kerncompetenties, hoeft u dus maar één (1) referentieopdracht te gebruiken.

Na voorgenomen gunning kan de VU de volgende bewijsstukken opvragen voor deze eis:

- Per ingediende referentieopdracht een tevredenheidsverklaring of verklaring van (goede) uitvoering door de partij voor wie de opdracht is uitgevoerd.

Onwaarheden, onjuistheden of onvolledigheden ten aanzien van de opgegeven referenties kunnen leiden tot uitsluiting van de procedure. De VU behoudt zich het recht voor zo nodig referenties op juistheid te controleren. Mocht blijken dat er een onjuist beroep wordt gedaan op een referentie en Inschrijver beschikt hierdoor niet langer over het minimale aantal benodigde referenties, leidt dit tot ongeldigheid van de Inschrijving. Inschrijver stemt er zonder voorbehoud mee in dat de VU contact opneemt met de opgegeven contactpersonen zonder dat de VU Inschrijver hiervan op de hoogte hoeft te stellen.

3.3.4. KWALITEIT

Eis 5. Kwaliteitszorg en -borging

De Inschrijver dient in het bezit te zijn van een kwaliteitssysteemcertificaat op basis van de norm NEN-EN-ISO 9001:2015 'Kwaliteitsmanagementsystemen - Eisen', een daaraan gelijkwaardig systeem of een eigen kwaliteitssysteem waarbij er sprake is van gelijkwaardige maatregelen, welke betrekking heeft op de aard van de opdracht, en deze na voorlopige gunning kunnen overleggen. Door akkoord verklaren van Deel IV van het UEA geeft Inschrijver aan hieraan te voldoen.

Na voorlopige gunning dient Inschrijver een kopie van het desbetreffende certificaat (bewijsstukken) te overleggen. Het certificaat moet zijn afgegeven door een daartoe bevoegde certificeringinstantie. Ingeval van een samenwerkingsverband van ondernemers (combinatie) dient de combinatie, dan wel alle deelnemers van die combinatie in het bezit te zijn van het hiervoor bedoelde kwaliteitssysteemcertificaat. In het geval afzonderlijke certificaten worden overgelegd, moeten deze certificaten gezamenlijk overeenkomen met de aard van de opdracht. Inschrijver die beschikt over een eigen kwaliteitssysteem dient in maximaal drie (3) vel A4 aan te tonen welke maatregelen zijn onderneming heeft genomen om de gevraagde kwaliteit te waarborgen.

3.3.5. GEEN RUSSISCHE BETROKKENHEID

De Europese Unie heeft op 8 april 2022 verschillende nieuwe sancties ingesteld tegen Rusland. Op basis van het sanctiepakket verbiedt de Europese Unie onder meer om overheidsopdrachten te gunnen aan een inschrijver waarbij sprake is van Russische betrokkenheid (artikel 5; Verordening 833/2014). De Opdracht mag op grond daarvan uitsluitend worden uitgevoerd door een onderneming die geen Russische betrokkenheid heeft.

Door akkoord verklaren van Deel IV van het UEA geeft Inschrijver aan hieraan te voldoen. Na voorlopige gunning dient Inschrijver bijlage 4 'Verklaring geen Russische betrokkenheid' (op verzoek) rechtsgeldig te ondertekenen en te overleggen.

4. PROGRAMMA VAN EISEN

4.1. ALGEMENE EISEN

1.	Dit Programma van Eisen (PvE) beschrijft de minimale eisen en voorwaarden voor de levering, plaatsing, exploitatie, beheer en onderhoud van vendingautomaten binnen de VU. Het is van toepassing op alle automaten binnen de scope van de aanbesteding.
2.	Opdrachtnemer verklaart door inschrijving te voldoen aan alle eisen en voorwaarden zoals in dit PvE opgenomen en conform geldende wet- en regelgeving te handelen.
3.	Alle automaten zijn fullservice automaten die moeten (kunnen) worden voorzien van een betaalsysteem en telemetrie. Automaten zijn geschikt voor intensief dagelijks gebruik in een kantoor- en onderwijsomgeving. De automaten leveren consistent dranken van constante smaak en kwaliteit.
4.	Genoemde aantallen (bv. consumpties, aantal studenten en medewerkers) zijn gebaseerd op historische gegevens, hier kunnen geen rechten aan worden ontleend. De cijfers zijn gebaseerd op jaar 2025.

4.2. LOCATIES

5.	De VU onderscheidt drie typen locaties waar vendingautomaten worden geplaatst: kantoorgebieden, publieke gebieden en centrale vergadercentra. De functionele kenmerken van deze locaties bepalen het beoogde gebruiksdoel en de inrichting van het automatenpark. Zie bijlage 5 'Toelichting VU-gebouwen' voor een beschrijving per gebouw en ontwikkelingen die zich voordoen.
6.	<p><u>Kantoorgebieden</u> bevinden zich in alle VU-gebouwen. Het zijn ruimten die primair door medewerkers worden gebruikt, veelal alleen toegankelijk met een VU-toegangspas (besloten gebied). Automaten worden doorgaans geplaatst in een pantry of op een centrale locatie binnen het kantoorgebied.</p> <p>Kenmerken:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Primaire doelgroep: medewerkers - Afhankelijk van locatie, ook gebruik door studenten (tegen betaling) - Gebruik gedurende de dag - Plaatsing op werkblad (table-top) of op apart meubel - Waar mogelijk vrije uitgifte (zie bijlage 7 'Detailoverzicht automaten')
7.	<p>Alle VU-gebouwen beschikken over <u>publieke gebieden</u>, zoals een centrale hal, studie- en onderwijsruimten en ontmoetingslocaties. Deze gebieden kennen intensief en continu gebruik door studenten, medewerkers en bezoekers.</p> <p>Kenmerken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoge verkeersstromen en piekbelasting • Gebruik door verschillende doelgroepen • Automaten staan centraal, goed zichtbaar en toegankelijk opgesteld • In enkele gebouwen gelden aanvullende behoeften vanwege ruimere openingstijden en intensief gebruik. Zie www.vu.nl/openingstijden voor actuele openingstijden. Met name in de weekenden en avonden voorafgaand aan de tentamenweken is er sprake van drukte doordat studieplekken intensiever worden gebruikt. • Plaatsing op werkblad (table top) of op meubel

8.	<p>De VU beschikt over een aantal <u>centrale vergadercentra</u>. Dit zijn representatieve ruimten die voor (afdelings-)overleg, events en onderwijsactiviteiten (VU for Professionals) worden gebruikt, overdag en in de avonden. Deze bevinden zich in het Hoofdgebouw, gebouw MF, het Nieuwe Universiteitsgebouw en Onderzoekgebouw VU, zie bijlage 5 'Toelichting VU-gebouwen'.</p> <p>Kenmerken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoge piekbelasting bij grote groepen (> 25 personen) • Aanwezigheid van een VU-host tijdens events of onderwijs (VU for Professionals) • Plaatsing van automaten in foyers, niet in vergader ruimten • Plaatsing op werkblad (table-top) • Exacte posities worden tijdens implementatie bepaald ivm verbouwing/herinrichting • Waar mogelijk vrije uitgifte (alternatief is uitgifte via VU-pas)
----	--

4.3. AANTALLEN EN PLAATSING

9.	<p>Bij aanvang van de overeenkomst wordt per gebouw een aantal automaten geplaatst. Zie bijlage 7 'Detailinformatie automaten VU'. De aantallen zijn gebaseerd op de huidige afname, gebruiksintensiteit en gebouwfunctie. Bijlage 7A bevat een leeswijzer, waarin de verschillende kolommen worden toegelicht.</p> <p>Bij aanvang gaat het minimaal om:</p> <p><u>Warme dranken automaten (147 in totaal):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Koffiebonen: 100 automaten • Snelzetsysteem: 37 automaten (waarvan 9 met plantaardige melk, zie eis #52) • Vergadercentra: 10 automaten <p><u>Overige automaten (28 in totaal):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Frisautomaat: 10 automaten (zie eis #50) • Snackautomaat: 10 automaten (zie eis #50) • Ijskoffie automaat: 4 automaten (zie eis #51) • Water-/theebar: 4 automaten (zie eis #51) <p>Ten aanzien van combinaties geldt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Combi automaat van snack en fris is toegestaan • Combi automaat van warme dranken en ijskoffie is toegestaan
10.	<p>Opdrachtnemer geeft op het prijzenblad aan welke automaten worden aangeboden en levert beeldmateriaal aan bij inschrijving waaruit blijkt dat automaten aan de gestelde eisen voldoen.</p>
11.	<ul style="list-style-type: none"> • Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen aantallen, locaties of type van automaten wijzigen als gevolg van verhuizingen, verbouwingen of gewijzigd gebruik. • Wijzigingen vinden plaats in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, waarbij beide partijen het initiatief kunnen nemen. Uitvoering vindt uitsluitend plaats na akkoord door Opdrachtgever.

12.	<p>Bij een afname van 20% of meer van het aantal warme dranken-consumpties via contactloos betalen (afname door studenten en bezoekers), gemeten over een aaneengesloten periode van 12 maanden, heeft Opdrachtgever het recht om het aantal automaten te verminderen naar rato van afname in consumpties.</p> <p>Opdrachtnemer zal in dat geval de betreffende automaten verwijderen zonder afkoop van investeringskosten. Uitsluitend aantoonbare, vooraf overeengekomen logistieke kosten mogen in rekening worden gebracht.</p>
13.	Bij wijziging van het aantal warme dranken automaten gedurende de contractduur vindt verrekening van de vaste kosten plaats conform de in het prijzenblad opgegeven tarieven.
14.	Voor verhuizing van een automaat op verzoek van de VU, mag Opdrachtnemer maximaal een bedrag van € 200,- (excl. btw) per automaat in rekening brengen. Een verhuizing is een verplaatsing van een automaat van de ene naar de andere vooraf door Opdrachtgever aangewezen locatie binnen een VU gebouw.
15.	Opdrachtnemer maakt bij plaatsing gebruik van bestaande aansluitingen, meubels en condimentrekken. Afwijking hiervan is alleen mogelijk in overleg met Opdrachtgever (incl. beoordeling van beeldkwaliteit en uitstraling). Kosten komen voor rekening van Opdrachtnemer. Zie bijlage 6 'Meubels en condimentrekken' voor beeldmateriaal en afmetingen van de meubels.
16.	Voor drie locaties in het Hoofdgebouw (0A, 1A, 6A) is vervanging van het huidige meubel nodig. Opdrachtnemer dient hier te voorzien in een automaat met meubel/ombouw. Kosten komen voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtgever ontvangt bij inschrijving graag een conceptvoorstel voor invulling van deze locaties. Op basis van dit voorstel gaan Opdrachtgever en Opdrachtnemer na gunning in overleg. Uitvoering alleen na goedkeuring VU (incl. beoordeling van beeldkwaliteit en uitstraling). Aansluitingen voor water, data en elektra zijn aanwezig. Zie bijlage 6 voor beeldmateriaal huidige situatie.
17.	Plaatsing en verplaatsing van automaten wordt door Opdrachtnemer gecoördineerd en binnen 30 dagen uitgevoerd.
18.	<p>Specifieke situatie gebouw W&N: De VU bevindt zich in een besluitvormingstraject ten aanzien van gebouw W&N. Het gebouw wordt volledig gesloopt (optie 1) of een deel van het gebouw (bouwdeel AB) blijft in gebruik (optie 2). Opdrachtnemer dient gebouw W&N bij aanvang van het contract van automaten te voorzien (zie bijlage 7 'Detailoverzicht automaten VU').</p> <p>Afhankelijk van de besluitvorming dient Opdrachtnemer de automaten op een nader te bepalen moment (naar verwachting: eind 2027) kosteloos retour te nemen (optie 1) of te verplaatsen naar bouwdeel W&N AB (optie 2). Voor het retour nemen en verplaatsen van deze automaten mogen geen kosten in rekening worden gebracht. In geval van optie 1 mag Opdrachtnemer bij aanvang van het contract refurbished automaten plaatsen. Afstemming vindt plaats na gunning.</p>
19.	Na gunning wil Opdrachtnemer met Opdrachtgever in overleg over de mogelijke plaatsing van smartfridges in gebouw Initium en Onderzoeksggebouw VU. Dit hangt samen met ontmanteling van bemande horeca-outlets op de betreffende locaties. Plaatsing voor eigen risico van Opdrachtnemer.
20.	In uitzonderlijke omstandigheden, zoals tijdens een pandemie, mag Opdrachtnemer een voorstel indienen om de dienstverlening van het automatenpark tijdelijk aan te passen. Aanpassingen mogen uitsluitend worden doorgevoerd na goedkeuring van Opdrachtgever.

4.4. AUTOMAATTYPEN EN FUNCTIONELE EISEN

21.	Binnen de VU worden verschillende automaattype ingezet, afhankelijk van locatie, gebruiksintensiteit en doelgroep. Hieronder de functionele eisen per type.
22.	Warme drankenautomaten, koffiebonen – functionele eisen: <ul style="list-style-type: none"> • Zetsysteem op basis van koffiebonen • Beker-/glasdetectie verplicht • Voorzien van narrowcasting • Afhangelijk van locatie: vrije uitgifte of uitgifte met VU-pas en contactloos betalen
23.	Warme drankenautomaten, snelzetsysteem – functionele eisen: <ul style="list-style-type: none"> • Snel zetsysteem, hoge doorloopsnelheid • Geen instant koffie • Geschikt voor piekbelasting • Beker-/glasdetectie verplicht • Narrowcasting wenselijk • Geen vrije uitgifte • Gebruik tegen betaling (contactloos) en uitgifte via VU-pas
24.	Warme drankenautomaten, vergadercentra – functionele eisen: <ul style="list-style-type: none"> • Kwalitatief hoogwaardige koffie • Geen instant koffie • Geschikt voor piekbelasting (>25 personen) • Vrije uitgifte waar mogelijk • Beker-/glasdetectie verplicht • Eenvoudig aan/uit te schakelen door VU-host
25.	Frisdrank- en snackautomaten – functionele eisen: <ul style="list-style-type: none"> • Valdetectie • Automatische uitgiftearm • Gebruik uitsluitend tegen betaling (contactloos)
26.	Ijskoffieautomaten – functionele eisen: <ul style="list-style-type: none"> • Ijskoffie direct gereed voor consumptie • Temperatuur 8–10°C • Geen afgekoelde warme koffie • Optioneel smaaktoevoegingen (bv. melk, siropen) • Gebruik uitsluitend tegen betaling (contactloos) • Beker-/glasdetectie verplicht
27.	Water-/theebar – functionele eisen: <ul style="list-style-type: none"> • Aansluiting op waterleiding • Warm (minimaal 85°C) en koud water (maximaal 10°C) • Plat en bruisend water • Smaakwater zonder suiker/zoetstoffen (geen frisdrank) • Theezakjes • Geen gebotteld water

4.5. TECHNISCHE EISEN

28.	Alle automaten en bijbehorende voorzieningen voldoen te allen tijde aan geldende wet- en regelgeving, waaronder hygiëne-, veiligheids- en milieunormen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor correcte installatie, werking en aansluiting van alle automaten.
29.	De VU stelt de volgende aansluitingen beschikbaar: <ul style="list-style-type: none"> • Elektrotechnische aansluiting 220/230V, 16A, conform NEN 1010. • Watervoorziening: koudwateraansluiting met wasmachinekraan. <p>Opdrachtnemer voorziet in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aanvullende materialen voor aansluiting en installatie, zoals terugslagkleppen, slangen en (gekleurd) verlengsnoeren. • 4G/5G modules in alle automaten of een extra antenne indien nodig (bij onvoldoende ontvangst). In uitzonderlijke gevallen vindt aansluiting op het VU-netwerk plaats (zie bijlage 7 'Detailoverzicht automaten VU').
30.	Temperatuur- en productvereisten: <ul style="list-style-type: none"> • Heet water (thee): minimaal 85 °C. • Koffie (-varianten): 75–85°C. • Ijskoffie (-varianten): 8-10°C. <p>Productvereisten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minimaal 8 gram koffiebonen per consumptie. • De bekerinhoud is minimaal 125 cc (uitgezonderd espresso). • Sterkte van koffie en dosering van condimenten is door gebruiker in te stellen. • Na uitgifte gaat de dosering automatisch terug naar de standaardinstelling. • Geen residu van eerdere consumpties. • Drinken automaten zijn uitgerust met een opvangreservoir voor vloeistoffen.
31.	Detectiesystemen: <ul style="list-style-type: none"> • Warme dranken/-ijskoffieautomaten: beker-/glasdetectie verplicht. Geen detectie, geen uitgifte • Koude dranken/snacks: valdetectie. • Indien geen product wordt uitgegeven, vindt restitutie automatisch plaats. • Bij samengestelde keuzes wordt geen consumptie verstrekt als een ingrediëntencontainer leeg is. De leegmelding van het betreffende product is voor de gebruiker zichtbaar op de automaat.
32.	Gebruiksklare oplevering: <ul style="list-style-type: none"> • Automaten worden volledig gebruiksklaar opgeleverd. • Benodigde software, licentie, configuraties worden door Opdrachtnemer verzorgd
33.	Alle automaten beschikken over een wachtstand en/of tijdschakelaar, zodat deze in stand-by modus staan tijdens perioden van niet-gebruik. De voedselveiligheid blijft te allen tijde gewaarborgd.
34.	Narrowcasting <ul style="list-style-type: none"> • Minimale eis: koffiebonen-automaten zijn voorzien van narrowcasting voorzien van voor narrowcasting. • Onder narrowcasting wordt verstaan: digitale content (beeld/tekst), bedoeld om medewerkers en studenten VU te informeren. De content wisselt regelmatig en dient eenvoudig door de VU te kunnen worden beheerd. Opdrachtnemer kan hiervoor geen aanvullende kosten in rekening brengen.

35.	<p>Toegankelijkheid (inclusie):</p> <ul style="list-style-type: none"> • De bediening van alle automaten is intuïtief en geschikt voor dagelijks gebruik. In het kader van toegankelijkheid en inclusief gelden de volgende eisen: • Bedieningshoogte: <ul style="list-style-type: none"> - Eenvoudige handelingen (bv. betaalpas plaatsen) op 70-135 cm - Meervoudige handelingen (bv. product pakken) op 90-120 cm • Duidelijke iconen, hoge kleurcontrasten (> 70%) en voldoende verlichting • Mogelijkheid voor auditieve of tactiele ondersteuning (tweeweg communicatie).
36.	<p>Waterafvoer & opvang:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Waar een directe aansluiting op de afvoer ontbreekt, voorziet Opdrachtgever van een jerrycan in onderkast of opvangbak. Zie bijlage 7 'Detailoverzicht automaten VU'. • Bij plaatsing op een werkblad (table top) dient gebruik te worden gemaakt van bestaande doorvoeren. Afwijking alleen na overleg.
37.	<p>Ter waarborging van voedselveiligheid en hygiëne dienen alle automaten muisbestendig te zijn uitgevoerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De automaat moet voldoen aan geldende hygiëne- en HACCP-richtlijnen. • Geen openingen of kieren groter dan 5 mm • Aansluitingen zijn afgedicht of voorzien van knaagbestendige doorvoeren. • Materialen en constructie moeten bestand zijn tegen knaagschade (bijv. metalen behuizing, beschermde kabeldoorvoeren). • Lek-, opvangbakken en jerrycans goed afsluitbaar zijn en geurarm
38.	<p>Opdrachtnemer levert tijdens de implementatie voor alle aangeboden automaten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bedieningsinstructies en technische beschrijving • Kleurenafbeeldingen (voor- en zijaanzicht) • Specificaties: afmeting, gewicht, aansluitingen, warmteproductie, energieverbruik, • Mal voor doorvoer werkblad

4.6. IDENTIFICATIE- EN BETAALSYSTEEM

39.	<p>Alle automaten dienen door Opdrachtnemer van een betaalsysteem te <u>kunnen</u> worden voorzien, geschikt voor uitgifte via VU-pas (Mifare Classic en Desiree EV1) en contactloos betalen via NFC (via betaalpas, smartphone of smartwatch). Opdrachtnemer brengt voor geen enkele betaalwijze toeslagen (surcharges) in rekening. Alle betaalstromen verlopen conform geldende wet- en regelgeving.</p>
40.	<p>Automaten staan op vrije uitgifte of moeten worden voorzien van een betaalsysteem, geschikt voor paslezer (uitgifte via VU-pas) en/of betaalsysteem (contactloos betalen). Dit verschilt per type automaat en locatie.</p> <p>Bij aanvang van de overeenkomst moeten 56 warme dranken automaten van een betaalsysteem worden voorzien. Overige automaten (bv. snack, fris, ijskoffie, water-/theebar) moeten allemaal van een betaalsysteem worden voorzien. Zie bijlage 7 'Detailoverzicht automaten VU' voor een specificatie.</p>
41.	<p>Gedurende de contractperiode kan het aantal betaalsystemen op verzoek van Opdrachtgever wijzigen, bijvoorbeeld als gevolg van verhuizingen. Opdrachtnemer dient hiervoor een offerte in van leverancier van betaalsysteem. Het staat de VU vrij om zelf een offerte op te vragen.</p>

42.	<p>Tijdens de looptijd van het contract maakt de VU de overstap naar een nieuwe pas (van Mifare naar Desfire). De overstap vindt gefaseerd en op een nader te bepalen moment. Paslezers moeten daarom gelijktijdig geschikt zijn voor beide passen, voor zowel huidige als toekomstige versies.</p> <p>Eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De reader dient gelijktijdig zowel Mifare Classic 4K als Desiree EV1 CSN nummer (4Byte en 7Byte) te accepteren (gelijktijdig). • De reader dient gelijktijdig het Mifare Classic 4K CSN nummer en een applicatiefile van een Desfire EV1 kaart te accepteren. • De reader dient gelijktijdig een Mifare Classic 4K kaartnummer en een Desfire EV1 CSN nummer uit een nummer te lezen.
43.	<p>Koffierechten VU-pas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uitgifte op basis van de VU-pas alleen voor warme dranken en op basis van toegewezen koffierechten. Consumptiekosten voor rekening van de VU. • Registratie van koffierechten vindt plaats in Xafax. Xafax vormt de basis voor registratie, facturatie en rapportage. • De VU wil het huidige contract met Xafax overdragen aan Opdrachtnemer, waarbij de VU verantwoordelijk blijft voor het beheer van de database met koffierechten. • Opdrachtnemer stelt hiervoor drie paslezers beschikbaar (reeds in gebruik, maken deel uit van het contract).
44.	<p>Opdrachtnemer verzorgt alle benodigde hard- en software voor het betaalsysteem, waaronder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Paslezers • Pinterminals • Licenties • IP-adressen • Online beheeromgeving
45.	<p>In het kader van bescherming persoonsgegevens dient Opdrachtnemer na definitieve gunning een verwerkersovereenkomst te ondertekenen (zie bijlage 10 'Concept verwerkersovereenkomst').</p>

4.7. ASSORTIMENT EN DUURZAAMHEID

46.	Het assortiment dat via de automaten wordt aangeboden, sluit aan bij de behoeften van medewerkers, studenten en bezoekers. Opdrachtnemer levert producten van constante kwaliteit en houdt rekening met de duurzaamheidsambities van de VU.
47.	<p>Voor alle warme dranken automaten geldt:</p> <p>Assortiment minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Koffie (zwart, suiker, melk, suiker & melk) • Espresso (zwart, suiker, melk, suiker & melk) • Cappuccino (suiker) • Warme chocolademelk (mag via sachet) • Heet water (<i>exclusief ACTA, zie eis #48</i>) <p>Condimenten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suiker en melk worden los en via de automaat aangeboden. • Roerstaafjes zijn van hout (geen plastic) en worden los aangeboden. • Thee wordt uitsluitend in losse zakjes aangeboden, niet via de automaat. • Het assortiment bevat minimaal zes varianten, namelijk Engelse thee, groene thee, vruchtenthee, kruidenthee (standaard) en twee wisselende (seizoens-) varianten. <p>Geen kannenfunctie en koudwater uitgifte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consumptieverstrekking uitsluitend per kopje. De kannenfunctie dient uitgeschakeld te zijn op alle automaten en niet zichtbaar te zijn op het keuzemenu. De levering van kannen koffie/thee is uitsluitend bedoeld voor grote groepen en wordt op aanvraag door de cateraar VU geleverd, volgens het cateringcontract van de VU. • Geen uitgifte van koud water via de warme dranken automaten. Waterpunten zijn beschikbaar in pantry's en watertappunten in publiek gebied.
48.	<p>Uitzondering gebouw ACTA:</p> <p>Voor gebouw ACTA geldt: géén uitgifte van heet water via de warme dranken automaat i.v.m. aanwezigheid van quookers in de pantry's. Wel levering van theezakjes. Geleverde aantallen dienen separaat op de factuur en in de rapportages te worden vermeld. Opdrachtnemer mag maximaal € 0,07 (excl. BTW) per theezakje factureren.</p>
49.	Opdrachtnemer levert uitsluitend koffie, thee en cacao die zijn erkend duurzaam volgens Global Coffee Platform of gelijkwaardig.
50.	Opdrachtnemer voorziet alle VU-gebouwen (publiek gebied, 10x) bij aanvang van de overeenkomst van minimaal één (1) snack- en één (1) frisautomaat. Een combi-automaat is toegestaan.
51.	<ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtnemer voorziet Hoofdgebouw, gebouw NU, gebouw MF en gebouw OZW (publiek gebied) bij aanvang van de overeenkomst van één (1) ijskoffieautomaat en één (1) water-/theebar. • Voor de ijskoffieautomaten maakt Opdrachtnemer gebruik van de bestaande locaties en meubels. Een combi met een warme dranken automaat is toegestaan. • De locaties van de water-/theebar (4x) worden na gunning in overleg bepaald.
52.	<ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtnemer voorziet bij aanvang van het contract negen (9) automaten met een snelzetsysteem in publiek gebied van plantaardige melk. Het uitgangspunt is één (1) automaat met plantaardige melk per gebouw, met uitzondering van gebouw ACTA. Dit aantal kan gedurende de contractperiode wijzigen. • Onder plantaardige melk wordt verstaan: een volledig plantaardig alternatief voor zuivelmelk, geschikt voor warme dranken. • Een combi-automaat met plantaardige en dierlijke melk is niet toegestaan.

53.	<p>De VU wil een duurzaam en gezond(er) aanbod in de snack en frisautomaten en de afname ervan stimuleren.</p> <p>Daarom geldt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bij start overeenkomst minimaal 30% gezonde(re) opties • Gedurende looptijd groei naar minimaal 60% gezonde(re) opties • Gezonde opties zijn duidelijk zichtbaar en eenvoudig te herkennen • Afname van gezonde opties wordt gestimuleerd, bv. door plaatsing op ooghoogte • Productinfo over allergenen en samenstelling zijn duidelijk zichtbaar <p>Gezonde snacks zijn producten die voldoen aan minimaal twee criteria:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verlaagd suikergehalte • Verlaagd zoutgehalte • Verlaagd verzadigd vetgehalte • Portiegrootte afgestemd op verantwoorde consumptie • Gebaseerd op noten, granen, fruit of eiwitrijke ingrediënten <p>Gezonde dranken zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Water (plat / bruisend) • Ongezoete thee • Frisdranken met sterk gereduceerd suikergehalte • Vruchtendranken zonder kunstmatige zoetstoffen <p>Het is niet toegestaan om alcohol, rookwaren en kauwgom via de automaten te verstrekken.</p>
54.	<p>Gebruik van statiegeldverpakkingen of verpakkingen met minimaal 75% gerecycled materiaal</p>
55.	<p>Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om gratis wegwerpbekers via of bij de automaten aan te bieden. Opdrachtnemer voldoet aan (toekomstige) wet- en regelgeving ten aanzien van disposables en informeert de VU over nieuwe ontwikkelingen en wetgeving.</p>
56.	<p>Opdrachtnemer committeert zich aan de duurzame ambities van de VU en draagt met haar dienstverlening actief bij aan verduurzaming van de VU. Van Opdrachtnemer wordt een actieve houding verwacht.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtnemer informeert en adviseert de VU over ontwikkelingen en mogelijkheden, bijv. over CO₂-reductie of verduurzaming van het aanbod. • Opdrachtnemer rapporteert over behaalde resultaten, met de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) als vertrekpunt. • Opdrachtnemer rapporteert jaarlijks de emissie van broeikasgassen conform GHG-standaarden. Deze rapportage mag in het begin spend-based zijn, en de opdrachtnemer geeft in haar inschrijving aan wanneer zij verwacht wanneer dit supplier-based is. Opdrachtnemer geeft daarbij inzicht in de berekening.
57.	<p>Opdrachtnemer committeert zich aan het afvalbeleid VU, met preventie en scheiding als speerpunten. Opdrachtnemer probeert afval te voorkomen en levert afval gescheiden aan op de door Opdrachtgever aangewezen locaties. Minimaal de volgende afvalstromen worden gescheiden ingezameld: koffiedik, plastic, metaal, drankkartons (PMD), papier/karton, glas en rest. Opdrachtgever zorgt voor de juiste afvalcontainers en voor afvoer en verwerking van afval.</p>

58.	<p>Refurbished automaten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle automaten zijn bij aanvang van het contract nieuw, tenzij anders aangegeven. • Automaten die tijdens de eerste twee jaar van het contract worden bijgeplaatst, zijn nieuw en uit dezelfde automatenlijn. • Automaten die na twee jaar worden bijgeplaatst, mogen refurbished automaten zijn, mits deze voldoen aan de vereiste technische en kwalitatieve criteria.
59.	<p>Meubilair en materialen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De VU wil de huidige meubels en condimentrekken voor warme dranken automaten hergebruiken. Zie bijlage 6 'Meubels en condimentrekken' voor specificatie en beeldmateriaal. • Aanpassing of vervanging van de meubels en/of rekken door Opdrachtnemer mag, maar alleen na akkoord van de Opdrachtgever (incl. beoordeling van beeldkwaliteit & uitstraling). Kosten komen voor rekening van Opdrachtnemer.

4.8. ONDERHOUD EN STORINGEN

60.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de automaten (fullservice). Dit bestaat uit regulier en periodiek onderhoud, de afhandeling van storingen en klachten en het uitvoeren van extra werkzaamheden, zoals schoonmaak, verplaatsing en kalibratie. Werkzaamheden worden uitgevoerd conform wet- en regelgeving, HACCP-richtlijnen en de kwaliteitseisen van de VU.
61.	Opdrachtnemer voorkomt meldingen, storingen en klachten zoveel mogelijk, door inrichting van het automatenpark en organisatie van de dienstverlening. Meldingen worden door Opdrachtnemer opgepakt binnen de geldende responstijden.
62.	<p>Regulier onderhoud bestaat minimaal uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aanvullen van ingrediënten en condimenten • Schoonmaak van uitlopen, lek-/opvangreservoirs, lades, kasten en oppervlakken. • Verwijderen van koffiedik, melkresten en andere residuen • Visuele inspectie (lekkage, losse onderdelen, afwijkende geluiden) • Test van functie, knoppen, displays en watertemperatuur
63.	De frequentie van het regulier onderhoud is dusdanig dat kwaliteit, hygiëne en beschikbaarheid continu gewaarborgd zijn, ook bij reguliere weekend- en avondopenstelling, piekmomenten en evenementen. Zie www.vu.nl/openingstijden voor actuele openingstijden. Bij wijziging worden werktijden aangepast.
64.	<p>De VU maakt gebruik van Planon als systeem voor registratie en meldingen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een correcte en tijdige afhandeling van meldingen via Planon. Verschillende werkvormen zijn mogelijk. Na gunning worden hierover afspraken gemaakt.</p> <p>Mogelijkheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Direct werken in Planon (voorkeursroute): Opdrachtnemer verwerkt meldingen direct in Planon. • Emailnotificatie vanuit Planon met bijwerken in Planon: Opdrachtnemer ontvangt meldingen via emailnotificaties vanuit Planon. • Afhandeling via Planon app: Opdrachtnemer ontvangt meldingen via de Planon app. • Integratie via Datarotonde: Integratie van eigen systeem van Opdrachtnemer via Datarotonde, zodat berichtenuitwisseling en mapping tussen Planon en systeem van Opdrachtnemer plaatsvindt (minimaal statusupdates en afsluitinformatie).

	<ul style="list-style-type: none"> • Afhankelijk van de gekozen werkvorm verstrekt Opdrachtgever verstrekt een of meerdere Planon accounts en een instructie aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verplicht de door Opdrachtgever aangeboden instructie of training te volgen en verwerkt meldingen direct in Planon op de door Opdrachtgever aangegeven wijze. • Integratie via Datarotonde is uitsluitend toegestaan na akkoord van Opdrachtgever en volgens technische en securityrichtlijnen van de VU. De kosten voor inrichting, mapping, testen, beheer en onderhoud van de integratie zijn voor rekening van Opdrachtnemer, tenzij anders overeengekomen. • Ongeacht de gekozen werkvorm vult Opdrachtnemer de door Opdrachtgever aangewezen verplichte velden volledig en correct in en gebruikt Opdrachtnemer de door Opdrachtgever vastgestelde coderingen (zoals meldingstype). Onvolledige of afwijkende registratie geldt als tekortkoming. • Rapportages en KPI-monitoring vinden plaats op basis van Planon-data. Opdrachtnemer borgt dat de registratie zodanig is dat rapportages betrouwbaar zijn.
65.	<p>Communicatie bij storingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle automaten zijn voorzien van een uniek automaatnummer. Dit nummer is duidelijk zichtbaar op de automaat. • Op alle automaten is duidelijk zichtbaar hoe storingen kunnen worden gemeld. Opdrachtgever levert hiervoor na gunning de juiste informatie aan bij Opdrachtnemer (bv. QR-code, emailadres, telefoonnummer, locatie). • Automaat toont wanneer storing is gemeld, via een omkeerbaar kaartje of via een andere door de Opdrachtnemer te leveren, gelijkwaardige methode.
66.	<p>Storingsafhandeling en responstijden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eerstelijnsstoringen moeten binnen twee uur zijn opgelost en afgemeld in Planon. • Tweedelijns-storingen moeten binnen achtenveertig uur zijn opgelost en afgemeld. • Bij drie tweedelijnsstoringen aan dezelfde automaat binnen een jaar plaatst de Opdrachtnemer proactief en kosteloos een vervangende automaat of wordt groot onderhoud aan de automaat uitgevoerd.
67.	<p>Beschikbaarheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voor alle automaten geldt een beschikbaarheidspercentage van 98% tijdens reguliere openingstijden, incl. avond- en weekendopenstelling. • Opdrachtnemer legt deze informatie vast en rapporteert deze elk kwartaal aan Opdrachtgever.
68.	Minimaal eenmaal per zes weken dienen de bonencanisters te worden gereinigd.
69.	<p>Periodiek onderhoud:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Frequentie: minimaal eenmaal per zes maanden <p>Werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controleren, reinigen en smeren van voor de operators niet bereikbare onderdelen • Controleren boiler, ontkalken en vervangen waterfilter • Kalibratie van warme drankenautomaten, aantoonbaar via rapportage. Deze ijking moet aantonen dat de dosering, temperatuur en andere relevante instellingen overeenkomen met de overeengekomen specificaties. <p>Werkzaamheden vinden zoveel mogelijk plaats op rustige momenten om de overlast te beperken. De planning wordt tijdig afgestemd tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.</p>

70.	<p>Gezamenlijke schoonmaakactie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Frequentie: minimaal eenmaal per twee jaar <p>Werkzaamheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tijdelijke verplaatsing van meubels en automaten voor grondige reiniging van vloeren en achterwanden. • Opdrachtnemer werkt samen met schoonmaakpartners VU. • Kosten voor schoonmaak zijn voor rekening van VU. Opdrachtnemer kan geen extra kosten in rekening brengen.
-----	--

4.9. LOGISTIEK

71.	Opdrachtnemer organiseert de bevoorrading en logistieke processen zodanig dat deze aansluiten bij de bedrijfsvoering van de VU, de openingstijden van de gebouwen en de geldende regels voor verkeer en veiligheid op de campus.
72.	<p>Leveringen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leveringen vinden plaats binnen de openingstijden van VU-gebouwen, waarbij spijstijden zoveel mogelijk worden vermeden. • De VU kan gedurende de overeenkomst venstertijden vaststellen, Opdrachtnemer dient deze te volgen.
73.	<p>Laden & lossen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laden en lossen uitsluitend op door de VU aangewezen locaties op de campus. • Parkeren op het campusterrein is niet toegestaan. Opdrachtnemer kan gebruik maken van publieke parkeervoorzieningen op en rond de campus. • Parkeerkosten kunnen niet aan Opdrachtgever worden doorbelast.
74.	<p>Opslag- en ondersteuningsruimten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De VU stelt een aantal opslagruimten ter beschikking voor opslag en uitvoering van werkzaamheden. Ruimten bevinden zich in Hoofdgebouw, gebouw OZW, gebouw W&N, gebouw O 2, ACTA en Onderzoekgebouw. Zie bijlage 9 'Opslag-/werkruimten vending' voor locaties en beeldmateriaal. • Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het schoon houden van de ruimten. • Opslag buiten de opslagruimten is niet toegestaan.
75.	<p>Logistieke planning:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtnemer stemt bevoorrading af op piekgebruik, tentamenweken en avonden/weekenden. • Eventuele bijzonderheden worden afgestemd tijdens het operationeel overleg.
76.	Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor een veilige, efficiënte en tijdige logistieke uitvoering van de werkzaamheden, waarbij rekening wordt gehouden met avond- en weekendopenstelling en piekmomenten.

4.10. PERSONEEL & TIJDEN

77.	Opdrachtnemer zet voldoende, deskundig en representatief personeel in voor de uitvoering van de werkzaamheden. Het personeel werkt op een manier die veiligheid, continuïteit en kwaliteit waarborgt.
78.	Opdrachtnemer werkt met een vaste pool van operators. Opdrachtnemer kan dit met eigen operators of in onder-aanneming verzorgen. Eisen: <ul style="list-style-type: none"> • Operators zijn telefonisch bereikbaar tijdens reguliere werktijden • Operators kunnen zich altijd legitimeren • Operators spreken Nederlands en/of Engels • Operators beschikken over aantoonbare kennis en ervaring • Bedrijfskleding is representatief en herkenbaar • Operators melden onveilige situaties direct bij FCO Front Office
79.	Opdrachtnemer stelt een Coördinator aan die verantwoordelijk is voor: <ul style="list-style-type: none"> • Aansturing van operators • Coördinatie van extra werkzaamheden, reparaties en schoonmaak • Afhandeling van klachten en calamiteiten • Eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever
80.	Werktijden en spreiding: <ul style="list-style-type: none"> • Werktijden worden gespreid om dienstverlening en 98% beschikbaarheid te borgen. • Opdrachtnemer zorgt te allen tijde voor voldoende bezetting • Personeelsinzet is afgestemd op reguliere openingstijden, incl. avond & weekend. • Tijdens werktijden is een Coördinator op locatie aanwezig voor aansturing • Werkzaamheden worden uitgevoerd binnen de openingstijden VU-gebouwen
81.	Vervanging: <ul style="list-style-type: none"> • Bij ziekte of verlof zorgt Opdrachtnemer direct voor adequate vervanging. • Opdrachtgever wordt tijdig geïnformeerd over vervangingsmaatregelen
82.	Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor: <ul style="list-style-type: none"> • Het functioneren en gedrag van personeel • De naleving van regels, veiligheid en procedures • Juiste registratie van werkzaamheden en meldingen

4.11. FACTURATIE & FINANCIEN

83.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een volledige, correcte en tijdige debiteurenadministratie. Facturatie vindt maandelijks achteraf plaats. De verwerking van facturen verloopt via het VU Financieel Service Center (FSC) VU.
84.	<p>Factuureisen:</p> <p>Elke factuur bevat minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Volledig factuuradres van Opdrachtgever • Kostenplaats of WBS nummer • Vaste kosten automaten • Variabele kosten consumpties, met specificatie naar: <ul style="list-style-type: none"> - Type automaat - Wijze van betaling • Afname door studenten (aantal, tarief) • Kosten voor extra werkzaamheden • Specificatie thee-afname gebouw ACTA <p>Totalen op de factuur moeten overeenkomen met de totalen in de rapportages.</p>
85.	<p><u>Kostenstructuur warme dranken automaten (zie bijlage 13 Prijzenblad):</u> Opdrachtgever vraagt een (fictieve) inschrijfprijs uit voor de totale gevraagde dienstverlening.</p> <p><u>Prijscomponenten:</u> De inschrijfprijs voor de warme drankenautomaten bestaat uit de volgende onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vaste kosten, per type automaat • Variabele kosten consumpties (=consumptieprijs), per type automaat <p>Opdrachtnemer vult op het 3^e tabblad van het prijzenblad de specificatie van vaste kosten per type automaat in. Wijziging in aantallen automaten gedurende de overeenkomst worden verrekend conform de tarieven op het prijzenblad.</p> <p><u>Vaste en variabele kosten:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Vaste kosten: alle kosten (excl. btw) voor plaatsing, transport, onderhoud, schoonmaak, onderkasten/meubels, betaalsysteem, technische service, onderdelen, vervanging en overig (all-in). • Variabele kosten ('consumptieprijs'): alle kosten (excl. btw) voor ingrediënten en condimenten. Deze geldt voor alle typen consumpties. <p><u>Type warme dranken automaten:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Koffiebonen • Snel zetsysteem • Vergadercentra <p><u>Type consumpties en huidige) verhouding afname (medewerkers en studenten):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Koffie (koffie, espresso) – 25% • Koffie met melkvarianten (cappuccino, café au lait) – 50% • Chocomelk (uit de automaat of sachet) – 15% • Heet water (incl. theezakje) – 10%

	<p><u>Aantallen consumpties:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • In het prijzenblad staan aantallen consumpties genoemd, gebaseerd op de afnamecijfers 2025. Aan de aantallen kunnen geen rechten worden ontleend. • De verdeling van aantal consumpties per type automaat (koffiebonen en snelzetsysteem) is de huidige verdeling tussen afname door medewerkers en afname door studenten. De VU heeft nu maar één zetsysteem (koffiebonen), de verdeling is een aanname. <p><u>Overige automaten:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Overige automaten (bv. fris, snack, ijskoffie, water-/thee) exploiteert Opdrachtnemer voor eigen risico. Kosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer. • De verkoopprijzen van de producten die Opdrachtnemer aanbiedt in automaten ontvangt de opdrachtgever na gunning ter goedkeuring.
86.	<p>Tariefstelling warme dranken automaten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De prijs per consumptie (variabele kosten) wordt uitgevraagd op het prijzenblad. • Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen de verschillende typen automaten. • Er wordt géén onderscheid gemaakt tussen type consumptie en tussen afname door medewerkers en studenten. De VU wil één (1) gemiddeld consumptietarief per type automaat, ongeacht type consumptie en afnemer. • Het verkooptarief of -tarieven voor studenten wordt na gunning door de VU bepaald en wordt jaarlijks opnieuw vastgesteld. • De opbrengsten uit verkoop aan studenten dienen door Opdrachtnemer te worden verrekend met de vaste en variabele kosten voor Opdrachtgever. Verrekening vindt plaats via de maandelijkse factuur, op basis van werkelijke aantallen en verkooptarieven.
87.	<p>De tarieven voor warme dranken staan vast tot één (1) jaar na ingangsdatum van de overeenkomst. De tarieven kunnen vervolgens jaarlijks worden geïndexeerd.</p> <p><u>Indexering consumptietarieven warme dranken</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Indexering van de consumptietarieven vindt plaats op basis van een gewogen gemiddelde van de door het CBS gepubliceerde consumentenprijsindices (CPI), voor de volgende categorieën: <ul style="list-style-type: none"> - 012200 - Koffie en koffiesurrogaten - 012300 – Thee, maté en kruidenthee - 012400 – Cacaodranken • De indexcijfers worden ontleend aan tabel 86141NED van het CBS. <p><u>Weging en berekening:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Het gewogen gemiddelde wordt bepaald op basis van het aandeel van de betreffende consumpties in het totaal aantal warme dranken, gemeten over het voorgaande kalenderjaar en op basis van door Opdrachtnemer aangeleverde en verifieerbare consumptieaantallen. • Rekenmethode indexering: $(\text{Gewogen index nieuw} - \text{gewogen index oud}) / \text{gewogen index oud} \times 100\%$ • Onder 'gewogen index nieuw' wordt verstaan: het gewogen indexcijfer over november van het voorgaande jaar. • Onder 'gewogen index oud' wordt verstaan: het gewogen indexcijfer over november van het daaraan voorafgaande jaar. • Indien de uitkomst van de indexatie negatief is, worden de tarieven overeenkomstig naar beneden aangepast.

	<p><u>Referentie en moment:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • De indexatie vindt jaarlijks plaats per 1 maart • Als referentie geldt het indexcijfer november van het voorgaande jaar • Voor de eerste indexatie wordt het indexcijfer van november voorafgaand aan de ingangsdatum als basis gehanteerd • Het indexatieverzoek dient uiterlijk drie (3) maanden voorafgaand aan de ingangsdatum schriftelijk te worden ingediend bij de contractmanager van VU. <p><u>Indexering vaste kosten</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • De indexatie van vaste kosten voor warme dranken automaten wordt volgens dezelfde methodiek berekend, op basis van de CPI alle huishoudens (2015=100). De lease- of huurkosten van automaten zijn niet indexeerbaar.
88.	<p>Administratieve verplichtingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtnemer werkt conform geldende fiscale en administratieve verplichtingen. • Facturen worden digitaal ingediend via de door de VU aangewezen route.
89.	De verwerking van facturen vindt centraal plaats bij het VU Financieel Service Center (FSC). Problemen met de betaling van facturen worden in eerste instantie door de Opdrachtnemer gemeld bij de crediteurenadministratie VU FSC via servicedesk.fsc@vu.nl
90.	<p>Geschil of onduidelijkheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eventuele factuurverschillen worden door Opdrachtnemer onderzocht. • Opdrachtnemer levert, indien gevraagd, aanvullende specificaties zonder meerkosten

4.12. OVERLEG

91.	Opdrachtgever verwacht een proactieve houding van Opdrachtnemer in alle vormen van overleg en communicatie. Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever tijdig van relevante informatie, analyses en voorstellen ter verbetering.
92.	<p>Eenmaal per maand - vaker indien noodzakelijk - vindt operationeel overleg plaats</p> <ul style="list-style-type: none"> • Doel: afstemmen operationele werkzaamheden, tijdige signalering van knelpunten. • Deelnemers: Contractbeheerder FCO en Coördinator Opdrachtnemer <p>Standaard agendapunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beheer- en onderhoudsactiviteiten • Afhandeling van storingen en klachten • Bevoorrading, hygiëne en schoonmaak • Voortgang extra werkzaamheden en mutaties • Bereikbaarheid en inzet van personeel • Operationele risico's en verbetermaatregelen • Bijzonderheden (bv. werkzaamheden, evenementen)

93.	<p>Minimaal eenmaal per kwartaal - vaker indien noodzakelijk - vindt tactisch overleg plaats.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Doel: beoordelen van prestaties, trends en verbetermaatregelen • Deelnemers: Contractmanager en -beheerder FCO en Account-/Rayonmanager en Coordinator Opdrachtnemer. <p>Standaard agendapunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afname- en omzetcijfers. • Prestaties automatenpark en optimalisatievoorstellen. • Kwaliteit dienstverlening en klanttevredenheid. • Naleving processen en procedures. • Overzicht storingen, reactie- en oplostijden. • Geplande onderhoudsactiviteiten. • Wijzigingen en mutaties automatenpark • Risico's en ontwikkelingen • Bijzonderheden (bv. uit operationeel overleg)
94.	<p>Eenmaal per jaar (vaker indien noodzakelijk) vindt strategisch overleg plaats:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Doel: integrale beoordeling van de contractuitvoering, de samenwerking en toekomstbestendigheid van de dienstverlening • Deelnemers: Manager Services en Contractmanager FCO en Account-/Rayonmanager Opdrachtnemer <p>Standaard agendapunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluatie overall dienstverlening en samenwerking; • Naleving van contractuele afspraken en KPI's • Trandanalyses (verbruik, onderhoud, storingen, klanttevredenheid) • Financiële ontwikkelingen, indexaties en prijzen • Duurzaamheid en innovaties • Risicobeheersing en continuïteit • Strategische verbetervoorstellen en optimalisaties
95.	<p>Communicatie en informatievoorziening:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig over relevante ontwikkelingen en mogelijke impact op dienstverlening • Opdrachtnemer levert op verzoek aanvullende analyses, rapportages en voortgangsinformatie. • Communicatie richting gebruikers (medewerkers/studenten) in overleg met de VU.
96.	<p>Afspraken en actiepuntenbeheer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtnemer levert binnen 5 werkdagen na een overleg een schriftelijk verslag. • Alle afspraken uit overleggen worden vastgelegd met duidelijke termijnen en verantwoordelijken. • Openstaande actiepunten worden geëvalueerd in het daaropvolgende overleg.

4.13. RAPPORTAGE

97.	<ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtnemer levert periodieke rapportages die inzicht geven in het automatenpark, het gebruik, de dienstverlening en relevante ontwikkelingen. Rapportages dienen volledig, correct, transparant en tijdig te worden aangeleverd. • Rapportages zijn gebaseerd op Planon-data en transactiedata uit betaalsystemen.
98.	<p>Maandelijkse rapportage:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Frequentie: uiterlijk twee weken na afloop van de betreffende maand. • De rapportage wordt aangeleverd in een door Opdrachtgever goed te keuren Excel-format. <p>De rapportage bevat minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Overzicht automaten (aantallen, type, locatie, betaalsysteem) • Consumptiedata (per gebouw, type automaat, doelgroep, tarief en betaalmethode) • Afname door studenten (aantallen, consumptietarief, omzet) • Storingen/klachten (aantal, type, respons-/oplostijd, beschikbaarheid) • Afzetontwikkeling (onderscheid naar vrije uitgifte, VU-pas, contactloos betalen) • Omzetcijfers (per gebouw, automaattype en gebruikersgroep) • Gezond aanbod: percentage gezond aanbod per snack- en frisautomaat <p>Totalen in de rapportage komen overeen met totalen op de facturen. Aantallen worden per maand en cumulatief per jaar weergegeven.</p>
99.	<p>Jaarlijkse rapportage</p> <ul style="list-style-type: none"> • Frequentie: uiterlijk 2 maanden na afloop van het kalenderjaar • De rapportage bevat minimaal: <p>De rapportage bevat minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Overzicht automatenpark en mutaties • Verbruikscijfers en trends over het jaar • Klanttevredenheid en KPI's • Onderhoud en dienstverlening • Duurzaamheid • Financiën • Verbetervoorstellen
100.	<p>Opdrachtnemer levert op verzoek aanvullende analyses, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Piek- en daluren gebruik automaten • Locatiespecifieke consumptiepatronen • Vergelijkende prestatieanalyses tussen gebouwen, automaattype of doelgroep.
101.	<p>Opdrachtnemer dient het automatenoverzicht gedurende de gehele contractperiode actueel te houden. Ruimtenummers worden conform Planon-notatie opgenomen.</p>

4.14. BEOORDELING

102.	Opdrachtnemer wordt gedurende de looptijd beoordeeld op prestaties, kwaliteit en naleving van de overeengekomen eisen. Beoordeling vindt plaats op basis van klanttevredenheid, KPI's, audits en analyse van rapportages.
103.	Opdrachtnemer voert minimaal jaarlijks een representatief klanttevredenheidsonderzoek uit onder studenten en medewerkers VU.
104.	Audits: Opdrachtgever kan aangekondigde of onaangekondigde audits uit (laten) voeren. Eventuele tekortkomingen worden binnen een door de VU vast te stellen termijn en zonder meerkosten hersteld.
105.	KPI's: <ul style="list-style-type: none"> • Klanttevredenheid: minimaal rapportcijfer 6,5 op onderdeel smaak (schaal van 1-10) • Beschikbaarheidspercentage automaten: 98% per maand • Tijdige en correcte afhandeling van meldingen, storingen en klachten • Naleving assortiment- en duurzaamheidsvereisten <p>Bij het niet behalen van een of meerdere KPI's:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Binnen twee (2) weken levert Opdrachtnemer een verbeterplan aan. • Verbeterpunten worden binnen vier (4) weken gerealiseerd. • Twee (2) opeenvolgende kwartalen onvoldoende prestaties: Opdrachtgever kan overeenkomst ontbinden.

4.15. IMPLEMENTATIE

106.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een vakkundige implementatie van de dienstverlening. De implementatie start direct na gunning en wordt zorgvuldig voorbereid en uitgevoerd zonder de lopende dienstverlening te verstoren. De VU wil overlast voor medewerkers en studenten zoveel mogelijk beperken. <u>Uiterlijk 1 maart 2027</u> dient de dienstverlening volledig operationeel te zijn.
107.	Vanuit de VU zijn de Contractmanager en Senior Contractbeheerder FCO het eerste aanspreekpunt tijdens implementatie. De Senior Contractbeheerder faciliteert Opdrachtnemer bij de implementatie en maakt Opdrachtnemer wegwijs binnen de VU.

4.16. SMAAKTEST

108.	<p>Na gunning vinden smaaktesten plaats voor de verschillende typen warme dranken automaten. De testen maken geen deel uit van de beoordeling.</p> <p>Het doel van de testen is:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het in praktijk toetsen van het aanbod van Inschrijver • Het maken van keuzes binnen het door Inschrijver aangeboden assortiment • Het verkrijgen van draagvlak onder gebruikers. <p>De uitkomsten van de testen bepalen welke bonen/-melanges worden ingezet bij aanvang van het contract.</p>
109.	<p>Inschrijver biedt per type automaat minimaal twee (2) koffievariant(en) aan. Deelnemers beoordelen deze varianten en geven hun voorkeur aan (variant A of B). De varianten met de meeste voorkeurstemmen worden geselecteerd voor gebruik bij aanvang van het contract.</p> <p>Deelnemers zijn medewerkers en/of studenten VU, afhankelijk per type automaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verse bonen automaten: uitsluitend medewerkers VU (minimaal 100) • Automaten met snelzetsysteem: medewerkers en studenten VU (minimaal 100) • Automaten vergaderlocaties: uitsluitend medewerkers VU (minimaal 25)
110.	<p>De testen vindt plaats gedurende drie (3) aaneengesloten werkdagen, tussen 10.00-14.00 uur, op een nader door Opdrachtgever aan te wijzen locatie binnen de VU. Elektra en water wordt door de VU voorzien.</p> <p>Tijdens de test worden de volgende warme dranken aangeboden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zwarte koffie • Espresso • Cappuccino <p>Inschrijver garandeert dat aangeboden consumpties:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen en • Gedurende de contractperiode leverbaar blijven.
111.	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de organisatie en uitvoering van de testen. Hiervoor mogen geen kosten aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.</p> <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plaatsing en aansluiting van de automaten • Registratie van voorkeurstemmen • Aanwezigheid van personeel voor ondersteuning • Rapportage van de resultaten <p>De uitkomsten van de testen worden schriftelijk vastgelegd en maken onderdeel uit van de verificatie van de inschrijving.</p>
112.	<p>Indien de uitvoering van de smaaktest niet overeenkomt met het ingediende aanbod of niet voldoet aan de gestelde eisen, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om nadere maatregelen te treffen, waaronder het (gedeeltelijk) opnieuw uitvoeren van de test of het verlangen van aanpassingen binnen het aangeboden assortiment.</p>

5. GUNNINGSCRITERIA

Dit hoofdstuk beschrijft de gunningscriteria die de VU stelt. Deze gelden niet als minimumeisen, maar als wensen. Indien hier niet aan wordt voldaan, vindt geen uitsluiting van de aanbesteding plaats. Er kunnen op deze aspecten wel punten worden gescoord, zie onderstaande tabel.

Tabel 1: Gunningscriteria

Gunningscriterium	Maximale score
Kwaliteit	70
Prijs	30
Totaal	100

5.1. KWALITEIT

De aanbiedingen die voldoen aan de vormvereisten en de gunningseisen worden aan de hand van de uitwerkingen van de gunningscriteria beoordeeld op de mate waarin c.q. de wijze waarop zij aan de wensen voldoen. Het gunningscriterium 'Kwaliteit' bestaat uit verschillende onderdelen, zie onderstaande tabel.

Tabel 2: Gunningscriterium kwaliteit

	Onderdeel	Aantal punten maximaal
1	Implementatie en overgang	25
2	Dienstverlening buiten kantoor tijden	15
3	Klanttevredenheid en beleving	20
4	Duurzaamheid en maatschappelijke impact	10
	Maximale score kwaliteit	70

5.1.1. WENS 1 – IMPLEMENTATIE EN OVERGANG

Wens 1 – Implementatie en overgang
<p>Context en uitraag:</p> <p>Het doel van de implementatie is een geruisloze opstart en overgang van de dienstverlening met behoud van continuïteit en een minimale impact en werkbelasting voor de VU. In het implementatieplan dient Inschrijver concreet te beschrijven hoe de implementatie plaatsvindt, volgens de eisen en doelstellingen van deze offerteaanvraag. Het plan dient specifiek te zijn toegespitst op de situatie van de VU.</p> <p>Ga in uw implementatieplan in op de volgende onderwerpen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Projectstructuur en planning, incl. fasering, mijlpalen en go/no-go-momenten 2. Scope van activiteiten en beoogde resultaten tijdens de implementatiefase 3. Inrichting van het logistieke en operationele proces gedurende de implementatiefase 4. Afhandeling van storingen en klachten tijdens de implementatiefase, inclusief escalatie 5. Personele inzet, waaronder rollen, functies en inzetomvang tijdens de implementatie 6. Communicatieplan, inclusief interne en externe stakeholders en communicatiemiddelen 7. Afstemming en rolverdeling tussen Inschrijver en VU, inclusief verantwoordelijkheden 8. Risicoanalyse en beheersmaatregelen, toegespitst op de VU-situatie <p>In het verificatiegesprek wordt het definitieve implementatieplan in overleg vastgesteld.</p>
<p>Beoordeling</p> <p>Uw uitwerking wordt beoordeeld aan de hand van de volgende aspecten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inzicht in de opdracht en de VU: De mate waarin het plan blijkt geeft van een goed en aantoonbaar begrip van de opdracht, de doelstellingen en de context van de VU. • Volledigheid en samenhang: De mate waarin het plan alle gevraagde onderdelen volledig, logisch samenhangend en concreet uitwerkt. • Doelmatigheid, efficiëntie en haalbaarheid: De mate waarin het plan voorziet in een doelmatige en efficiënte uitvoering van de implementatie, inclusief een realistische, beheersbare en controleerbare planning en fasering. • Ontzorging VU en continuïteit van dienstverlening: De mate waarin het plan bijdraagt aan het ontzorgen van de VU gedurende het implementatieproces en het zoveel mogelijk voorkomen van verstoringen, overlast en extra belasting voor de organisatie. • Risicobeheersing: De mate waarin het plan relevante en realistische risico's voor de VU identificeert en voorziet in passende, concrete en uitvoerbare beheersmaatregelen.
<p>Uitwerking: maximaal zes (6) A4 (excl. planning) in lettertype Calibri, minimaal lettergrootte 10.5, regelafstand 1 en met een leesbare opmaak. Het meerdere wordt niet meegenomen in de beoordeling.</p>
<p>Maximaal aantal punten: 25</p>

5.1.2. WENS 2 – DIENSTVERLENING BUITEN KANTOORTIJDEN

Wens 2 - Operationele dienstverlening
<p>Context</p> <p>VU-gebouwen kennen ruime openingstijden. Alle gebouwen zijn geopend van maandag tot en met vrijdag van 07.00 tot 22.00 uur. Een aantal gebouwen is ook in het weekend geopend (alleen op zaterdag of ook op zondag). Medewerkers en studenten zijn tijdens openingstijden welkom om te werken, studeren en verblijven.</p> <p>In de avonden wordt ook onderwijs gegeven, onder andere in het kader van <i>VU for Professionals</i>. Dit is onderwijs voor hoogopgeleide professionals die bijvoorbeeld een postgraduate opleiding aan de VU volgen. Wekelijkse colleges vinden plaats in de vergadercentra. Voorafgaand aan de colleges wordt gezamenlijk gegeten in de foyers. Een VU-host is aanwezig voor organisatorische ondersteuning.</p> <p>Bij evenementen en rond tentamenweken worden openingstijden verruimd en zijn meer gebouwen ook in de weekenden geopend. Studenten maken hier volop gebruik van.</p> <p>Bemande horeca-locaties zijn in de avonden en weekenden beperkt geopend. Beschikbaarheid en betrouwbaarheid van de automaten zijn essentieel. Een lege of defecte automaat leidt direct tot gebruikersklachten.</p>
<p>Uitvraag</p> <p>De VU streeft naar een hoge beschikbaarheid en betrouwbaarheid van automaten, ook tijdens avonden, weekenden en piekmomenten. Beschrijf hoe u uw dienstverlening organiseert in de avonden, weekenden en piekmomenten en geef daarbij inzicht in de wijze waarop verantwoordelijkheden zijn belegd, besluitvorming plaatsvindt en continuïteit wordt geborgd.</p> <p>Ga hierbij in op de volgende onderwerpen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Organisatie en bereikbaarheid, incl. bereikbaarheid buiten reguliere kantoortijden 2. Personele inzet, incl. inzet tijdens avonden, weekenden en piekmomenten 3. Achternvang en continuïteit, incl. de aanpak bij piekbelasting, storingen of calamiteiten 4. Voorraadbeheer en planning, incl. de wijze waarop u inspeelt op piekmomenten en extra openstelling 5. Afstemming en samenwerking VU, waaronder informatie-uitwisseling en rolverdeling.
<p>Beoordeling</p> <p>Uw inschrijving wordt beoordeeld aan de hand van de volgende aspecten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inzicht in de opdracht en de VU: De mate waarin de beschreven dienstverlening aansluit bij de openingstijden, doelgroepen en gebruikintensiteit van de VU, met specifieke aandacht voor avonden, weekenden en piekmomenten. • Volledigheid en concreetheid: De mate waarin u de gevraagde onderdelen volledig, concreet en samenhangend uitwerkt, met inzicht in organisatie, processen en rollen. • Haalbaarheid en toepasbaarheid: De mate waarin de voorgestelde organisatie en werkwijze realistisch, uitvoerbaar en passend is voor de VU. • Betrouwbaarheid, beschikbaarheid en continuïteit: De mate waarin u door middel van personele inzet, bereikbaarheid, achternvang en procesinrichting borgt dat automaten ook buiten reguliere tijden en tijdens piekmomenten betrouwbaar beschikbaar zijn.

- **Flexibiliteit:** De mate waarin u laat zien op een praktische en concrete wijze te kunnen inspelen op wisselende openingstijden, piekbelasting en bijzondere omstandigheden, zonder dat dit leidt tot verminderde dienstverlening.

Uitwerking: maximaal twee (2) enkelzijdige pagina A4 beschikbaar (lettertype Calibri, minimaal lettergrootte 10,5, regelafstand 1, leesbare opmaak). Het meerdere wordt niet meegenomen in de beoordeling.

Maximaal aantal punten: 15

5.1.3. WENS 3 – KLANTTEVREDENHEID EN BELEVING

Wens 3 – Klanttevredenheid en beleving
<p>Context en uitvraag</p> <p>De VU wil een aantrekkelijk en passend automatenaanbod dat blijvend aansluit bij de wensen van medewerkers, studenten en bezoekers. Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen behoeften veranderen. De VU verwacht van Opdrachtnemer een flexibele en proactieve houding. Opdrachtnemer meet periodiek de klanttevredenheid, analyseert de uitkomsten en komt met voorstellen ter verbetering. Het doel is een goede klanttevredenheid.</p>
<p>Uitvraag</p> <p>Geef aan hoe u zorgt voor tevreden gebruikers, hoe u de klanttevredenheid monitort en op peil houdt.</p> <p>Inschrijver dient in te gaan op de volgende onderwerpen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hoe draagt u door middel van uw aanpak en processen bij aan het realiseren en behouden van een structurele klanttevredenheid die aansluit bij het door de VU nagestreefde niveau (richtwaarde 6,5 of hoger)? 2. Welke methodiek hanteert u voor het meten van klanttevredenheid (incl. instrument, frequentie, doelgroepen, rapportage en afstemming VU)? 3. Hoe benut u de resultaten uit de metingen om tijdig bij te sturen? Geef concrete en toepasbare voorbeelden van bijsturingsmaatregelen. <p>Neem ten minste de volgende onderwerpen in onderlinge samenhang op in de uitwerking:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Type automaten en aanbod • Assortiment • Smaak • Kwaliteit
<p>Beoordeling</p> <p>Uw inschrijving wordt beoordeeld aan de hand van de volgende aspecten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inzicht in de opdracht en de context: De mate waarin u inzicht toont in de verschillende doelgroepen en hun wensen ten aanzien van automatenvoorzieningen. • Volledigheid en samenhang: De mate waarin de beschreven aanpak volledig en in onderlinge samenhang is uitgewerkt. • Effectiviteit en toepasbaarheid: De mate waarin de voorgestelde aanpak realistisch, uitvoerbaar en effectief lijkt binnen de context van de VU. • Flexibiliteit: De mate waarin u structureel en proactief inspelt op veranderende wensen en behoeften van de doelgroepen. • Vernieuwende en relevante voorstellen: De mate waarin u met vernieuwende, maar praktisch toepasbare voorstellen komt die bijdragen aan verbetering van de klanttevredenheid.
<p>Voor beantwoording is maximaal twee (2) enkelzijdige pagina A4 beschikbaar (lettertype Calibri, minimaal lettergrootte 10,5, regelafstand 1, leesbare opmaak). Het meerdere wordt niet meegenomen in de beoordeling.</p>
<p>Maximaal aantal punten: 20</p>

5.1.4. WENS 4 – DUURZAAMHEID EN MAATSCHAPPELIJKE IMPACT

Wens 4 - Duurzaamheid en maatschappelijke impact
<p>Context De VU heeft duurzaamheid hoog in het vaandel. Inschrijver wordt gevraagd om te beschrijven hoe hier gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst invulling aan wordt gegeven.</p>
<p>Uitvraag</p> <p>Wens 4.1 Verduurzaming VU (5 punten) Beschrijf hoe u gedurende de looptijd van de overeenkomst bijdraagt aan de verduurzaming van de VU. Werk ten minste één concreet initiatief uit dat u bij een andere opdrachtgever heeft toegepast en dat aantoonbaar toepasbaar is binnen de context van de VU. Beschrijf welk resultaat is behaald en hoe dit initiatief kan worden vertaald naar de VU.</p> <p>Wens 4.2 Social return (5 punten) Beschrijf hoe Social Return een structurele plaats heeft binnen uw organisatie en hoe u deze inzet binnen de VU. Benoem concrete en realistische mogelijkheden binnen de VU, al dan niet in samenwerking met ketenpartners. Licht uw aanpak toe aan de hand van geslaagde en vergelijkbare voorbeelden bij andere opdrachtgevers, waarbij wordt aangegeven hoe deze ervaring toepasbaar is voor de VU.</p>
<p>Uw uitwerking wordt beoordeeld aan de hand van de volgende aspecten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inzicht in de duurzaamheidsambities van de VU: De mate waarin de inschrijver blijkt geeft van begrip van de duurzaamheids- en Social-Return-ambities van de VU en deze vertaalt naar concrete toepassing binnen de opdracht. • Volledigheid en samenhang: De mate waarin de beschreven aanpak volledig en in onderlinge samenhang is uitgewerkt. • Relevantie en toepasbaarheid: De mate waarin de uitwerking/voorstellen concreet, realistisch en toepasbaar zijn binnen de context van de VU. • Continuïteit en ontwikkelgerichtheid: De mate waarin u laat zien dat duurzaamheid en Social Return structureel en stapsgewijs worden doorontwikkeld gedurende de overeenkomst. • Aantoonbare meerwaarde: De mate waarin de voorgestelde aanpak leidt tot een zichtbare en meetbare bijdrage aan duurzaamheid en/of sociale impact voor de VU.
<p>Voor beantwoording is maximaal twee (2) enkelzijdige pagina A4 beschikbaar (lettertype Calibri, minimaal lettergrootte 10,5, regelafstand 1, leesbare opmaak). Het meerdere wordt niet meegenomen in de beoordeling.</p>
<p>Maximaal aantal punten: 10</p>

5.2. BEOORDELING KWALITEIT

De aanbiedingen die voldoen aan de vormvereisten en de gunningseisen worden aan de hand van de hierna beschreven beoordelingssystematiek beoordeeld. De antwoorden op de wensen worden onafhankelijk van elkaar beoordeeld door de leden van de beoordelingscommissie. Op basis van eigen deskundigheid kent elk lid van de commissie per wens een rapportcijfer toe. Vervolgens vindt een plenaire sessie plaats waarbij de individuele rapportcijfers worden besproken en het definitieve rapportcijfer per wens in consensus wordt vastgesteld.

Het beoordelingsteam beoordeelt een wens op de aspecten zoals genoemd bij de wens, waarna een rapportcijfer uit de onderstaande tabel wordt toegekend:

Cijfer	Betekenis
10	Goed/Uitstekend: De wens is door het beoordelingsteam op alle beoordelingsaspecten positief beoordeeld.
8	Ruim voldoende: De wens is door het beoordelingsteam op maximaal één beoordelingsaspect als minder positief beoordeeld.
6	Voldoende: De wens is door het beoordelingsteam op maximaal twee beoordelingsaspecten als minder positief beoordeeld.
4	Onvoldoende: De wens is door het beoordelingsteam op meer dan twee beoordelingsaspecten als minder positief beoordeeld.
2	Ruim onvoldoende: De wens is door het beoordelingsteam op de meeste beoordelingsaspecten als minder positief beoordeeld.
0	Kan niet beoordeeld worden: Wens kan niet beoordeeld worden doordat er geen uitwerking is ingediend, c.q. geen antwoord op gestelde vragen terug te vinden is in de uitwerking.

Een 10 is de hoogste score en een 0 de laagste. Een 10 staat gelijk aan het maximaal te behalen punten. Ter verduidelijking, het aspect 'Inzicht in de opdracht en de VU' wordt positief beoordeeld als u in uw uitwerking laat blijken rekening te houden met de specifieke kernmerken van de opdracht en de VU-organisatie.

De score voor een kwaliteitsonderdeel wordt berekend aan de hand van de volgende formule:

$$\text{Score Inschrijver} = \left(\frac{\text{Rapportcijfer Inschrijver}}{\text{Maximaal te behalen rapportcijfer}} \right) \times \text{maximumaantal punten}$$

Voorbeeldberekening waarbij het maximaal te behalen aantal punten op een onderdeel van een wens 100 is:

Inschrijver	Rapportcijfer consensus	Punten onderdeel
A	8	80
B	10	100
C	4	40

5.3. PRIJS

Op het prijzenblad worden prijscomponenten beoordeeld. De Inschrijver met de laagste totale (fictieve) inschrijfprijs krijgt hiervoor het maximaal te behalen aantal punten. De score van de tweede en volgende inschrijvingen wordt bepaald aan de hand van het verschil ten opzichte van de laagste inschrijving gerelateerd aan de laagste inschrijving. In formulevorm wordt dit als volgt weergegeven:

$$\text{Score inschrijver} = \left(1 - \frac{(\text{Prijs inschrijver}) - (\text{Prijs laagste inschrijver})}{(\text{Prijs laagste inschrijver})}\right) \times \text{maximaal aantal te behalen punten} = \text{score}$$

De VU wil niet geconfronteerd worden met een abnormaal lage prijsstelling. Inschrijver dient uit te gaan van reële marktconforme prijzen/tarieven. De VU wenst hierbij het volgende aan te geven:

Strategische inschrijvingen worden geaccepteerd op basis van redelijkheid en billijkheid (dit ter beoordeling VU) onder de voorwaarde dat Inschrijver een reëel tarief/prijs aanbiedt. Een realistisch tarief/prijs dient in overeenstemming te zijn met de werkelijkheid en in het geval van gunning te worden waargemaakt. Indien de aangeboden lage prijs niet kostendekkend kan zijn en kan er in de ogen van de VU gesproken worden van een niet-marktconforme prijs en zal de VU dit interpreteren als een manipulatieve Inschrijving, waaronder in deze context hieronder wordt verstaan dat een oneigenlijk middel wordt aangewend om aan de concurrentie van mede-inschrijvers te ontkomen, respectievelijk dat de aangekondigde maatstaf ter beoordeling van de Beste Prijs Kwaliteitsverhouding wordt misbruikt. Zo is het niet toegestaan om negatieve prijzen die de gehanteerde formule in het prijzenblad frustreren of prijzen die bij voorbaat objectief niet kunnen worden nagekomen, te offreren. De VU accepteert geen manipulatieve Inschrijvingen en zal deze dan ook als 'abnormaal laag' ongeldig verklaren.

5.4. WEGING EINDRESULTAAT

Op grond van alle beschikbare informatie komt het beoordelingsteam tot een totaaloordeel en een eerste keuze van de Inschrijver. In eerste instantie is dat de Inschrijver met het hoogste puntentotaal (kwaliteit en prijs bij elkaar opgeteld). Indien meerdere inschrijvers een gelijke totaalscore hebben behaald, zal de inschrijver met de hoogste totaalscore op het onderdeel kwaliteit als winnende inschrijver worden aangemerkt. Indien meerdere inschrijvers op alle onderdelen gelijke scores hebben behaald, wordt door loting de winnende inschrijver bepaald.

5.5. GUNNINGSBESLISSING

De Inschrijver krijgt een bericht van de voorgenomen gunning en wordt uitgenodigd voor de verificatie van gegevens. Tot gunning kan pas worden overgegaan als van de winnende Inschrijver de juistheid van het "Uniform Europees Aanbestedingsdocument" door middel van overlegging van bewijsstukken is gestaafd binnen de door de VU opgegeven termijn van vijf (5) werkdagen en de standstill termijn (20 kalenderdagen) is verlopen zonder dat een procedure is aangespannen.

De Inschrijvers die niet in aanmerking komen, krijgen hiervan bericht. Voor hen bestaat de mogelijkheid nadere inlichtingen te vragen en bezwaar te maken. De fatale termijn voor het indienen van een bezwaar, middels een kopie van de dagvaarding, wordt door de VU gesteld op 20 dagen na verzending van voornoemd bericht. Indien niet op de aangegeven wijze tijdig bezwaar is gemaakt, dan vervalt elk recht van Inschrijver om nog enig bezwaar te maken.

6. BIJLAGEN

1. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (via TenderNed)
2. Format referentie-opdrachten
3. Plattegrond VU Campus
4. Verklaring geen Russische betrokkenheid
5. Toelichting VU gebouwen
6. Meubels en condimentenrekken
7. Detailoverzicht automaten VU:
 - a) Leeswijzer
 - b) Detailoverzicht (incl. afnamecijfers)
8. Plattegronden VU gebouwen (incl. huidige locaties warme dranken automaten)
 - a) ACTA
 - b) Gebouw MF
 - c) Gebouw O2
 - d) Gebouw OZW
 - e) Gebouw W&N
 - f) Hoofdgebouw
 - g) Initium
 - h) Nieuwe Universiteitsgebouw
 - i) Onderzoekgebouw
 - j) Transitorium
9. Opslag-/werkruimten vending
10. Concept verwerkersovereenkomst
11. Concept overeenkomst
12. Algemene Rijks-inkoopvoorwaarden voor diensten (ARVODI 2025)
13. Prijzenblad

De volgende documenten maken deel uit van uw inschrijving:

1. Uniform Europees Aanbestedingsdocument
2. Referentieopdrachten
3. Beantwoording gunningscriteria
4. Ingevuld prijzenblad (getekende PDF en Excel bestand)
5. Specificaties aangeboden automaten (incl. beeldmateriaal)
6. Voorstel invulling locaties Hoofdgebouw (0A-1A-6A) (zie eis #16)

De volgende documenten maken onderdeel uit van de verificatie:

- a. Accountantsverklaring
- b. Uittreksel inschrijving Kamer van Koophandel
- c. Verzekeringopolis of Verklaring afdoende verzekering
- d. Kwaliteitscertificaat (of eigen beschrijving)
- e. Gedragsverklaring aanbesteden
- f. Verklaring belastingdienst aangaande Belasting/sociale premies
- g. Op verzoek bewijsmiddelen waaruit blijkt dat gegevens m.b.t. tot de referentieopdrachten juist zijn weergegeven (getekende verklaring van referent of accountantsverklaring).