

IBN

Aanbesteding warme dranken

Algemeen

1. Alle contact met Opdrachtgever geschiedt in de Nederlandse taal.
2. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het naleven van alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving en verplichtingen.
3. De milieueisen zoals weergegeven in de bijlage zijn van toepassing op de opdracht.
4. Opdrachtnemer zorgt dat werkzaamheden, zoals omschreven in de eisen, ongestoord voortgang vinden en behoorlijk en volledig worden uitgevoerd.
5. Opdrachtnemer verzorgt de levering van de automaten en de ingrediënten en voert reparatie- en servicewerkzaamheden uit waar nodig.

Automaten

6. Indien tijdens de looptijd van de overeenkomst op verzoek van Opdrachtgever een extra automaat bijgeplaatst moet worden, dan draagt Opdrachtnemer zorg voor het plaatsen van eenzelfde type als de reeds geplaatste automaten. De vervangen of (bij)geplaatste automaat is onderdeel van de bestaande overeenkomst en de kosten zijn gelijk aan die van eerder geplaatste automaten.
7. Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen automaten kosteloos uit het automatenpark verwijderd worden.
8. Het verplaatsen van de automaten op een locatie en/of tussen twee locaties wordt kosteloos door Opdrachtnemer uitgevoerd.
9. De door Opdrachtnemer geleverde automaten (inclusief toebehoren) zijn nieuw of, na 2 jaar vanaf de start van de overeenkomst, refurbished. Alle automaten zijn CE-gekeurd en voldoen aan de NEN-3140 norm.
10. Opdrachtnemer levert automaten met een neutrale uitstraling zonder logo en merknaam van Opdrachtnemer. Indien wenselijk kunnen de automaten kosteloos worden voorzien van het logo of andere communicatie van IBN.
11. Opdrachtnemer levert automaten waarbij minimaal de sterkte van de koffie en dosering van de toevoegingen (suiker en melk) regelbaar zijn voor de gebruiker. Na elke uitgifte wordt de dosering standaard aangepast naar normaal. Wat normaal is, wordt tijdens de smaaktest na gunning bepaald.
12. Opdrachtnemer levert een automaat met minimaal twee uitlooppunten; één voor de koffie gerelateerde consumpties en één voor water. Daarbij is elke automaat voorzien van een aparte positie voor de beker onder elk uitlooppunt. Automaten zijn in staat tegelijkertijd koffie (of een afgeleide daarvan) en heet water te verstrekken.
13. Opdrachtnemer levert automaten welke voorzien zijn van een lekbak om gemorste consumpties en/of lekkages op te vangen. Lekbakken mogen nimmer overstromen. Indien een lekbak vol is, stopt de verstrekking van de consumpties.
14. Automaten worden geleverd met of zonder onderkast (daar waar een opstelplaats beschikbaar is hoeft geen onderkast te worden meegeleverd) en dienen in iedere opstelling door gebruikers in een rolstoel veilig bediend te kunnen worden.
15. Indien in de automaat een waterontharder of ontkalker vereist is, dan is het wateronderzoek hiernaar én de apparatuur en eventuele filters in de prijs opgenomen.
16. Opdrachtnemer garandeert dat de in te zetten warme drankenautomaten NEN3140 gekeurd zijn en jaarlijks een herkeuring ondergaan. De keuringen (en bijbehorende kosten) vallen onder de verantwoordelijkheid en komen voor rekening van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer moet dit certificaat jaarlijks opleveren bij opdrachtgever.

17. Opdrachtnemer garandeert dat de warme drankenautomaten zijn voorzien van een normaal netsnoer met randaarde 220 - 240 V, 16 ampère (conform NEN1010). Opdrachtgever stelt elektriciteit en koud water (koud wateraansluitingen met zogenaamde wasmachinekraan) beschikbaar ten behoeve van de warme drankenautomaten.
18. Opdrachtnemer levert automaten die afsluitbaar zijn met sloten. De opdrachtgever ontvangt hier de sleutels van.
19. Opdrachtnemer levert automaten die de mogelijkheid hebben tot het vullen van 0.5 liter waterflessen (koud water).
20. Opdrachtnemer levert warme drankenautomaten die geschikt zijn voor kopjes en (wegwerp)bekers met een inhoud van 150 CC (ml). Tevens moet de automaat geschikt zijn voor het gebruik van mokken (bijv. aardewerk, porselein of kunststof).
21. De uitstroom temperatuur dient conform de gebruikelijke uitstroomtemperatuur in de branche te zijn, dit is 85°C . De uitstroomtemperatuur dient gelijk te blijven gedurende de looptijd van de Overeenkomst, tenzij Opdrachtgever verzoekt de temperatuur aan te passen. Opdrachtnemer dient in de verificatiefase de uitstroomtemperatuur aan te geven.
22. Opdrachtnemer levert de warme drankenautomaten met bedieningsscherm dat intuïtief, snel, accuraat, en betrouwbaar de gebruikers helpt om de gewenste consumptie/ verstrekking/ dosering te kiezen.
23. De automaten beschikken over een Nederlandstalige handleiding/ gebruiksaanwijzing en Nederlandstalig bedieningspaneel. In het geval van storingen is de storingsmelding ook duidelijk zichtbaar en leesbaar op het bedieningsscherm.
24. De automaten beschikt over een instelbare wachtstand en/of tijdschakelaar zodat in een periode dat medewerkers geen gebruikmaken van de automaat deze wordt uitgeschakeld (bijvoorbeeld tussen 21.00 uur tot 6.00 uur en in het weekend). Daarbij dient de (voedsel)veiligheid gewaarborgd te blijven.
25. De verlichting in de automaten beperkt zich tot de benodigde informatievoorziening ten behoeve van de drankkeuze.
26. De aanwezige verlichting is maximaal energie-efficiënt en wordt door middel van een schakelsysteem automatisch uitgeschakeld in een periode dat medewerkers geen gebruikmaken van de automaten.
27. Opdrachtnemer levert automaten die van hetzelfde merk zijn, dezelfde uitstraling hebben en aan dezelfde eisen en voorwaarden voldoen.

Implementatie

28. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de plaatsing en aansluiting van de warme drankenautomaten op de aangegeven plaatsen.
29. De automaten moeten op 01-02-2027 (op alle locaties) operationeel zijn. Vanaf 01-01-2027 mag opdrachtnemer starten met het plaatsen van automaten.
30. Tijdens de transitiefase (overgang huidige dienstverlening naar contractant) dient de beschikbaarheid van de warme dranken te zijn geborgd.
31. Opdrachtnemer draagt zorg voor een bedrijfsklare oplevering. Dit impliceert op de juiste wijze aansluiten en instellen van de automaat, denk hierbij aan:
 - Plaatsen;
 - Aansluiten op stroomvoorziening;
 - Aansluiten op watervoorziening;
 - Instellen/afstellen doseringen;
 - 'Power management'-functie (maar ook de slaapstand en 'stand-by- modus.
32. Opdrachtnemer test de apparatuur na de oplevering op correct functioneren. Wanneer blijkt dat de apparatuur niet naar behoren functioneert, dient de opdrachtnemer de gebreken voor eigen rekening binnen 8 werkuren te verhelpen. Hieraan zijn voor de Opdrachtgever geen kosten verbonden.

33. De Opdrachtgever zal bij aanvang overeenkomst een basisuitleg en gebruikersinstructie voor het oplossen van eenvoudige storingen aan medewerkers van de facilitaire dienst van IBN geven zonder hiervoor extra kosten in rekening te brengen. Basisonderdelen dienen altijd op locatie aanwezig te zijn.
34. De Opdrachtgever geeft bij aanvang overeenkomst een basisuitleg en gebruikersinstructie voor het bijvullen en schoonmaken aan de medewerkers van IBN. Dit dient per gebruikslocatie te geschieden. Opdrachtgever komt in de startmaand nogmaals naar locatie om te controleren of alles duidelijk en werkbaar is voor medewerkers van IBN.

Fresh brew automaten

35. Opdrachtnemer levert de fresh brew automaten met een bekerdetectiefunctie en de automaat accepteert (door gebruiker) zelf meegenomen koffie en/of thee bekers.
36. Opdrachtnemer levert de fresh brew automaten met ten minste de volgende consumpties die gratis door Opdrachtgever worden verstrekt aan de medewerkers en bezoekers: Diverse koffiesoorten (inclusief dosering van: sterkte koffie/ automatenmelkpoeder/ suiker in minimaal 3 standen):
 - Koffie/melk/suiker dosering;
 - Cappuccino;
 - Espresso;
 - Dubbele Espresso;
 - Café Latte;
 - Latte machiatto;
 - Heet water (ook variant met suiker);
 - Koud water.
37. Opdrachtnemer levert:
 - Thee per zakje los verpakt, theezakje dient 100% composteerbaar te zijn;
 - Roerstaafjes 100% composteerbaar.
38. Opdrachtnemer draagt zorg voor het tijdig leveren en bevoorraden van ingrediënten (koffie, suiker, melk) en aan de automaat gebonden supplementen en overige ingrediënten en toebehoren.
39. De zettijd van consumpties met de fresh brew automaten moet onder de 35 seconden zijn. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat in een piekbelasting 50 personen binnen 5 minuten koffie kunnen tappen.

Instant automaten

40. Opdrachtnemer levert volautomaten, die onder andere bekers verstrekken.
41. Opdrachtnemer levert automaten die beschikken over een blokkering van het automatische bekeruitgiftesysteem bij plaatsing van een eigen mok.
42. Opdrachtnemer levert de warme drankenautomaten met ten minste de volgende consumpties die gratis door Opdrachtgever worden verstrekt aan de medewerkers en bezoekers: Diverse koffiesoorten (inclusief dosering van: sterkte koffie/ automatenmelkpoeder/ suiker in minimaal 3 standen):
 - Koffie /melk/suiker dosering;
 - Cappuccino;
 - Espresso;
 - Chocomel (alleen in kwekerijen);
 - Instant soep (alleen van toepassing op instant automaten kwekerijen);
 - Heet water (ook variant met suiker);
 - Koud water.

43. Opdrachtnemer levert:
- Thee per zakje los verpakt, theezakje dient 100% composteerbaar te zijn;
 - Roerstaafjes 100% composteerbaar.
44. Opdrachtnemer levert automaten die beschikken over een kannenfunctie.
45. De zettijd van consumpties met de instant automaten moet onder de 6 seconden zijn. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat in een piekbelasting 50 personen binnen 5 minuten koffie kunnen tappen.

Bestellen en leveren

46. Opdrachtnemer levert automatisch, op basis van het aantal afgenomen consumpties, ingrediënten aan locaties, zonder dat bestellen door opdrachtgever nodig is.
47. Ingrediënten voor warme dranken voor collega's in het groen worden wel door opdrachtgever besteld.
48. De opdrachtnemer biedt inzicht in de bestellingen die worden geleverd en de geplande leverdatums.

Onderhoud en service

49. Opdrachtgever draagt zorg voor het aanvullen en schoonhouden van de automaten. Deze werkzaamheden worden zo vaak als nodig uitgevoerd.
50. De warme drankenautomaten zijn voorzien van een (uniek) identificatienummer welke gebruikt kan worden bij het aanmelden van storingen.
51. Indien medewerkers van opdrachtgever aantoonbaar een beschadiging veroorzaken aan de automaten en/of de automaten niet volgens voorschrift gebruiken, mag Opdrachtnemer de hieraan gekoppelde reparatiewerkzaamheden in rekening brengen bij opdrachtgever. Dit zal pas gebeuren na overleg met en akkoord van opdrachtgever.
52. Er dienen per locatie van Opdrachtgever minimaal twee sets met basisonderdelen aanwezig te zijn. Dit voor het grondig reinigen van de machines of het snel verhelpen van eenvoudige storingen.

Kwaliteit en tevredenheid

53. Opdrachtnemer verzamelt en behandelt eventuele klachten ten aanzien van de werking en kwaliteit van de warme drankenautomaten. De klachten en afhandeling worden besproken in het operationeel overleg met opdrachtgever.

Personeel

54. Opdrachtnemer garandeert dat alle door hem ingezette medewerkers en door hem in te zetten (medewerkers van) derden zich aan de veiligheidsvoorschriften/ (huis)regels houden die gelden binnen de locaties van de Opdrachtgever die zij betreden. En dat zij zich te allen tijde kunnen legitimeren, e.e.a. om toegang te krijgen tot de locaties van de Opdrachtgever.
55. Medewerkers van Opdrachtnemer die op locaties van IBN komen spreken Nederlands.
56. Opdrachtnemer zet vakbekwame, geschoolde en betrouwbare medewerkers in met aantoonbare ervaring met gelijkwaardige dienstverlening. Opdrachtnemer dient op verzoek van de Opdrachtgever binnen een werkweek (eventuele) bewijsmiddelen te kunnen overleggen. Indien Opdrachtnemer een medewerker in opleiding mee wil laten lopen met een vakbekwame, geschoolde en betrouwbare medewerker dient hiervoor toestemming gevraagd te worden aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer blijft te allen tijde verantwoordelijk voor haar medewerkers die het pand van Opdrachtgever betreden.

Duurzaamheid

57. Opdrachtnemer spant zich aantoonbaar in om de milieubelasting zo klein mogelijk te houden. Het voldoen aan de geldende milieuwet- en regelgeving geldt daarbij als minimale eis.
58. Opdrachtnemer biedt ingrediënten aan die op een duurzame manier geproduceerd zijn. Opdrachtnemer kan dit aantonen door gecertificeerde koffie aan te bieden zoals UTZ, Rainforest Alliance, Fairtrade of vergelijkbaar.
59. 5% van de opdrachtwaarde wordt aantoonbaar ingezet in SROI.

Communicatie

60. Er is één vaste contactpersoon en één vaste vervanger voor Opdrachtgever voor alle communicatie, vragen en overleg van Opdrachtnemer op contractniveau.
61. Opdrachtnemer draagt zorg voor een telemetriesysteem wat maakt dat de automaat zelf tellerstanden en storingen doorgeeft aan Opdrachtnemer. IBN stelt hiervoor haar datanetwerk beschikbaar middels wifi.
62. Opdrachtnemer rapporteert per locatie aan de contactpersoon van Opdrachtgever. Onderstaande overlegstructuur is van toepassing gedurende de contractperiode:
 - a. Kwartaal (4 keer per jaar): tactisch en operationeel overleg
 - b. Jaarlijks (één keer per jaar): strategisch overleg
63. Opdrachtnemer stelt eenmaal per kwartaal een managementrapportage beschikbaar waarin inzicht wordt gegeven in:

Gebruik en afname

- aantal uitgegeven consumpties per locatie en per automaat;
- uitsplitsing naar type drank;
- ontwikkeling van het gebruik ten opzichte van voorgaande rapportageperioden.

Kosten en financiële gegevens

- totale kosten van de dienstverlening;
- kosten per consumptie;
- kosten per locatie, indien van toepassing;
- omzet uit betaalde consumpties, indien van toepassing.

Beschikbaarheid en storingen

- aantal storingen per automaat en per locatie;
- aard en oorzaak van de storingen;
- duur van storingen;
- gemiddelde oplostijd;
- beschikbaarheidspercentage per automaat;
- aantal storingen per 1.000 consumpties.

Klachten en meldingen

- aantal klachten en meldingen;
- aard en oorzaak;
- locatie en/of automaat waarop de klacht betrekking heeft;
- wijze en termijn van afhandeling;
- aantal terugkerende klachten.

Kwaliteit en assortiment

- meldingen met betrekking tot de kwaliteit van dranken en producten;
- beschikbaarheid van het overeengekomen assortiment;
- eventuele structurele afwijkingen of kwaliteitsproblemen.

Service en onderhoud

- uitgevoerde service-, schoonmaak- en onderhoudswerkzaamheden;
- naleving van overeengekomen servicefrequenties;
- overschrijdingen van overeengekomen responstijden en oplostijden;
- relevante bijzonderheden per locatie.

Duurzaamheid

- relevante gegevens over grondstoffen, verpakkingen en afvalstromen;
- energieverbruik, indien meetbaar;
- overige overeengekomen duurzaamheids-KPI's.

Analyse en verbetermaatregelen

- belangrijkste ontwikkelingen ten opzichte van de voorgaande rapportageperiode;
- geconstateerde afwijkingen en knelpunten;
- oorzaken van structurele afwijkingen;
- genomen en voorgenomen verbetermaatregelen;
- openstaande acties, inclusief verantwoordelijke en geplande realisatiedatum

Klachten en storingen

64. Binnen 5 werkuren (werkuren zijn tussen 8.00 uur en 17.00 uur) na een storingsmelding van Opdrachtgever dient een functionerende automaat beschikbaar te zijn, ofwel de gerepareerde automaat, ofwel een tijdelijke vervangende automaat. Voor het bepalen van de niet-beschikbaarheid worden uitsluitend de uren in aanmerking genomen die liggen tussen 8.00 uur en 17.00 uur op werkdagen.
65. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor zowel preventief als 2elijns (correctief technisch) onderhoud van de automaten. De Opdrachtgever verzorgt het dagelijks onderhoud (1elijns), dagelijks bijvullen en schoonmaken van de automaten. Onder 1elijns onderhoud valt het uitvoeren van onderhoud op basis van een door Opdrachtnemer verstrekt onderhoudsschema, zodat levensduur wordt verlengd, storingen worden voorkomen en om een goede kwaliteit van het eindproduct te waarborgen. Onder preventief en 2elijns (correctief) onderhoud valt het tijdig vervangen van onderdelen en het uitvoeren van onderhoud- en reparatiewerkzaamheden. De vervanging van onderdelen en het uitvoeren van onderhoud- en reparatiewerkzaamheden inclusief vervanging van waterfilters komen niet voor rekening van Opdrachtgever, tenzij er sprake is van onachtzaamheid, oneigenlijk gebruik of beschadiging door het personeel en/of ingehuurd personeel van Opdrachtgever.
66. Eventueel preventief onderhoud wordt in overleg gepland en uitgevoerd.
67. De smaak van de warme dranken dient tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst van minimaal dezelfde kwaliteit te zijn als aangeboden tijdens de smaaktest. De Opdrachtnemer dient in het geval van smaakklachten van Opdrachtgever, in goed overleg met de Opdrachtgever, kosteloos de instelling van de warme drankenautomaten van IBN zodanig aan te passen zodat de gewenste smaak alsnog bewerkstelligd wordt.

Prijzen en facturatie

68. IBN betaalt huur voor automaten inclusief service en onderhoud daarop voor ingrediënten.
69. De prijzen voor ingrediënten worden jaarlijks, steeds in maart, voor het eerst in 2028, aangepast. De basis van die aanpassing is de CPI 012100 2025=100 voor koffie, thee en cacao over het voorgaande jaar. De prijzen voor service en onderhoud van automaten worden jaarlijks, steeds in maart, voor het eerst in 2028, aangepast. De basis voor die aanpassing is de cpi voor alle bestedingen, 2025=100 over het voorgaande jaar. Er wordt pas geïndexeerd nadat over de index een gesprek heeft plaatsgevonden. Prijsdalingen worden ook verwerkt in de prijzen voor opdrachtgever. De prijs voor automaten is vast gedurende de looptijd.
70. Opdrachtgever ontvangt elke maand een factuur voor de huur van automaten (vooraf) en de kosten voor afgenomen consumpties (achteraf). Daarbij worden de kosten per automaat gespecificeerd.
71. Ingrediënten voor medewerkers in het groen (apart besteld) kunnen per maand achteraf gefactureerd worden, gespecificeerd naar vestiging.
72. Facturatie geschiedt digitaal.