

BIJLAGE 6: PROGRAMMA VAN EISEN

Deze bijlage betreft een overzicht van de door Yonder gestelde eisen ten aanzien van de Europese Aanbesteding Warme Drinkenvoorziening. Het zijn 'knock-out eisen': als uw organisatie niet kan voldoen aan de hieronder genoemde eisen, wordt uw Inschrijving niet verder in behandeling genomen.

Nr.	Omschrijving
Algemeen	
1.	Opdrachtnemer is verplicht bij de uitvoering van deze opdracht te voldoen aan de geldende Nederlandse wet- en regelgeving, inclusief hygiënecode etc.
2.	Opdrachtnemer stelt zich op de hoogte van de onderwijsactiviteiten van Yonder (examens, open dagen, vakanties, etc.) en houdt hier bij het uitvoeren van de werkzaamheden rekening mee.
3.	Opdrachtnemer dient één vast contactpersoon aan te stellen voor alle communicatie, vragen en overleg van de Opdrachtnemer gedurende de contractduur.
4.	Alle (schriftelijke, mondelinge) contacten met Opdrachtgever dienen door Opdrachtnemer in de Nederlandse taal te geschieden.
5.	Opdrachtnemer dient te beschikken over de vereiste vergunningen voor het uitvoeren van de gecontracteerde dienstverlening en erop toe te zien dat (indien van toepassing) ook de onderaannemers hierover beschikken
Automaten en onderkasten	
6.	De door Opdrachtnemer geleverde automaten en onderkasten zijn nieuw of refurbished. Uit het oogpunt van duurzaamheid staat Yonder ervoor open dat de leverancier refurbished automaten levert mits deze voldoen aan de vereiste technische en kwalitatieve criteria en mits de automaten er representatief uitzien.
7.	De automaat verstrekt minimaal het volgende assortiment, al dan niet aangevuld met melktopping en of suiker: • koffie • espresso • cappuccino • café au lait • latte macchiato • Wiener melange • café choco • choco de luxe • chocoladedrank • heet water, onder meer voor thee
8.	Daarnaast levert Opdrachtnemer een assortiment losse ingrediënten, waaronder roerstaafjes, creamer sticks, suiker sticks, theezakjes, decafé sticks en zoetstofjes.
9.	Naast creamersticks op basis van dierlijke eiwitten, dient Opdrachtnemer volledig plantaardige creamer sticks te leveren. Deze bevatten geen melkbestanddelen, waaronder lactose, caseïne, caseïnaten, wei of andere melkeiwitten.
10.	Indien tijdens de looptijd van de overeenkomst vervanging of (bij)plaatsing van een automaat plaatsvindt dan plaatst de Opdrachtnemer eenzelfde type automaat als de reeds geplaatste automaten. De vervangen of (bij)geplaatste automaat is onderdeel van de bestaande overeenkomst

11.	Opdrachtnemer gaat akkoord met de eis om gedurende de looptijd van de overeenkomst (inclusief de optie jaren) maximaal 10% van de automaten kosteloos uit het automatenpark te laten verwijderen. Dit maakt dat de vaste kosten van de verwijderde automaten met ingang van eerst daaropvolgende maand niet meer in rekening gebracht worden.
12.	Het verplaatsen van één of meer automaten op een locatie en/of tussen twee locaties wordt kosteloos uitgevoerd door de Opdrachtnemer en leidt niet tot voor Yonder nadelige aanpassing van de vaste kosten.
13.	Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer dat de automaten warme dranken passen op de door Yonder toegewezen posities.
14.	De Opdrachtnemer verzorgt de levering van de automaten en voert de dienstverlening uit gedurende de geldende openingstijden van de Yonder locatie. Een overzicht van openingstijden per locatie is toegevoegd aan de bijlagen.
15.	Indien medewerkers en studenten een beschadiging veroorzaken aan de automaten en/of de automaten niet volgens voorschrift gebruiken, mag de Opdrachtnemer de hieraan gekoppelde reparatiewerkzaamheden in rekening brengen bij Yonder.
Onderhoud en service	
16.	De automaten voldoen aan de NEN-3140 norm inclusief jaarlijkse keuring door dienstverlener. Het bewijs voor keuring wordt overlegd aan de Opdrachtgever. Deze kosten worden opgenomen in de TSO.
17.	De Opdrachtnemer beschikt gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst over een geautomatiseerd systeem voor het registreren, opvolgen en afhandelen van storingsmeldingen. Iedere warme drankenautomaat is duidelijk en zichtbaar voorzien van het storingsnummer en een uniek automaatspecifiek identificatienummer. Aan de hand van dit identificatienummer kan de betreffende automaat direct in het systeem worden herkend en kan de melding aan de juiste locatie en automaat worden gekoppeld. De Opdrachtgever moet via het systeem de status en voortgang van een storingsmelding kunnen volgen.
18.	Indien een automaat 48 uur buiten werking staat, zorgt de Opdrachtnemer op een zo kort als mogelijk termijn, maar maximaal binnen 24 uren, voor een vervangende automaat.
19.	Opdrachtnemer biedt Yonder de mogelijkheid om de ingrediënten via een webshop en of online platform te bestellen. Deze webshop en of online platform biedt de mogelijkheid dat er alleen besteld kan worden uit een assortiment voor de Opdrachtgever
20.	De webshop en of online platform moet geautomatiseerd gekoppeld kunnen worden aan de AFAS Profit-omgeving van Yonder via de standaard AFAS. Zie voor meer informatie Bijlage X. OCI-definitie. De Kosten voor het maken van deze koppeling komen voor rekening van de Opdrachtnemer.
Betaalmodule	
21.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de automaten voorzien zijn van een betaalmodule. Bij de betaalmodules is contactloos betalen mogelijk middels bankpas of mobiel. De vergoedingen worden overgemaakt op de rekening van de Opdrachtgever. Hij sluit hier geen aparte overeenkomsten voor af. De dienstverlener is verantwoordelijk voor de juiste verwerking van de geldstromen naar de juiste rekening. Medewerkers kunnen bij deze automaten middels medewerkerspas gratis consumpties verkrijgen.

22.	Het is niet mogelijk om de betaalautomaten met de wifi van de Opdrachtgever te verbinden. De automaten zijn voorzien van 4G/5G verbinding, de Opdrachtgever is verantwoordelijk hiervoor. Op sommige locaties is het lastig om een mobiele verbinding te maken met 4G/5G vanwege de verstoring die veroorzaakt wordt door muren en andere gebouwen in de buurt. In dit geval vindt bekabelde verbinding plaats als uitzondering.
23.	Paslezers moeten met het huidige pasjessysteem overweg kunnen (Desfire EV1) en beveiligde uitwisseling van nieuwe en afgevoerde pasnummers moet mogelijk zijn.
24.	Specifiek voor de betaaloplossing gelden vanuit de ICT afdeling van Yonder de volgende eisen: • De betaaloplossing voldoet aan alle toepasselijke Nederlandse en Europese wet- en regelgeving. • De aanbieder kan aantonen welke vergunning/registratie van toepassing is en met welke betaalinstelling/acquirer wordt samengewerkt. • De betaalterminals voldoen aan de relevante PCI/EMV-beveiligings- en certificeringseisen. • De oplossing ondersteunt gangbare Nederlandse betaalmethoden, waaronder contactloos betalen en betalen met betaalkpassen. • De leverancier levert vooraf volledige documentatie over de benodigde netwerkverbindingen, IP-adressering, poorten, protocollen en firewallregels. • De oplossing kan binnen een gescheiden netwerk/VLAN worden toegepast indien dit vanuit ICT/security vereist is. • De leverancier beschrijft welke communicatie tussen kassa, pinterminal, backoffice en externe systemen plaatsvindt. • De leverancier geeft aan welke internetverbinding noodzakelijk is en welke externe endpoints/domeinen bereikbaar moeten zijn. • De leverancier biedt een passende oplossing voor netwerk- of internetuitval, bijvoorbeeld mobiele fallback waar noodzakelijk. • Er is een duidelijke SLA voor storingen en ondersteuning, inclusief responstijden. • Er is ondersteuning beschikbaar tijdens evenementen en piekbelasting, indien van toepassing. • Software en firmware van terminals worden veilig en gecontroleerd onderhouden en geüpdatet. • De leverancier beschrijft hoe betaalgegevens worden beveiligd en welke gegevens worden opgeslagen en verwerkt. • De leverancier levert een duidelijke installatie- en configuratiehandleiding voor ICT. • Er is een duidelijke verdeling van verantwoordelijkheden tussen kassaleverancier, pin leverancier en ICT
Kwaliteit en tevredenheid	
25.	De Opdrachtnemer verzamelt en behandelt eventuele klachten ten aanzien van de werking van, -en de kwaliteit van de automaten warme dranken. De klachten en afhandeling worden besproken in het operationeel overleg met Yonder
26.	Opdrachtnemer voert minimaal één (1) per jaar een tevredenheidonderzoek. Vooraf dient Opdrachtnemer Yonder op de hoogte te stellen over wanneer het onderzoek zal

	worden uitgevoerd en in welke vorm. Voor eventuele verbeterpunten naar aanleiding van deze onderzoeken zal de Opdrachtnemer maximaal 4 weken na de uitkomsten een plan van aanpak maken en bespreken met Yonder. Maximaal 4 weken na het bespreken van dit plan van aanpak en na goedkeuring van Yonder zijn de verbeterpunten uitgevoerd door de Opdrachtnemer.
	Personeel
27.	Tijdens de uitvoering van werkzaamheden op locatie van de Opdrachtgever dragen medewerkers van Opdrachtnemer herkenbare bedrijfskleding voorzien van bedrijfslogo van Opdrachtnemer. Medewerkers dienen zich ten aller tijde aan en af te melden bij de balie van de betreffende locatie.
28.	Medewerkers van Opdrachtnemer communiceren in de Nederlandse taal.
29.	De medewerkers van de Opdrachtnemer zijn op de hoogte van het huisreglement van Yonder. Bij het overtreden van dit reglement wordt de betreffende medewerker de toegang tot alle Yonder locaties ontzegd.
	Duurzaamheid
30.	Voor maatschappelijk verantwoord inkopen hanteert Yonder de criteria opgenomen in de MVI-tool van de Rijksoverheid voor automaten, niveau basis.
31.	Opdrachtnemer spant zich aantoonbaar in om de milieubelasting zo klein mogelijk te houden. Het voldoende aan de geldende milieuwet- en regelgeving geldt daarbij als minimale eis.
32.	Opdrachtnemer levert de ingrediënten (koffie en thee) waarvan bekend is dat deze geen schade (direct of indirect) aanrichten aan de natuur, cultuur en economie van het land van herkomst. In overleg met opdrachtgever is opdrachtnemer bereid om maximaal vanuit deze gedachte te handelen
	Communicatie
33.	Opdrachtnemer is via een servicedesk tijdens kantooruren bereikbaar.
34.	Opdrachtnemer rapporteert aan de contactpersoon van Opdrachtgever. Onderstaande overlegstructuur is van toepassing gedurende de contractperiode: Maandelijks; (12 x per jaar) • Operationeel overleg Kwartaal; (4 x per jaar) • Tactisch overleg Jaarlijks; (éénmaal per jaar) • Strategisch overleg
35.	Na afronding van het kwartaal levert Opdrachtnemer binnen 2 weken een managementrapportage aan Yonder. Deze rapportage bevat minimaal; • Tellerstanden welke zijn gespecificeerd per automaat • Overzicht van het verbruik van de verschillende producten uit de automaten • Overzicht van het verbruik van ingrediënten en disposables • Uitkomst van het gebruikerstevredenheidsonderzoek • Aantal storingen per automaat (inclusief het type storing) • Uptime per automaat per maand • Uptime alle automaten gemiddeld per maand • Voortgang en verbeterpunten KPI's • Aantal ontvangen klachten en de afhandeling hiervan • Specifieke aanvullende managementinformatie op verzoek van Opdrachtgever

	Yonder ziet de managementrapportage als een essentieel onderdeel en gespreks-onderwerp met de Opdrachtnemer om de voortgang van de dienstverlening warme dranken automaten te borgen en te verbeteren daar waar gewenst. De management rapportage wordt gezien als een levend document welke gedurende het contract inhoudelijk aangepast kan worden.
	Prijzen en facturatie
36.	Facturen worden direct verzonden naar financieelbeheer@yonder.nl . Dit gebeurt minimaal in pdf vorm, indien mogelijk ook in UBL en/of XML bestandsvorm.
37.	Maximaal 2 weken voor ingang dienstverlening dient de Opdrachtnemer contact op te nemen met de administratieve afdeling van Yonder om de inrichting van facturatie af te stemmen. In de link hierboven staat een contactformulier ten behoeve van de afdeling financiële administratie Yonder.
38.	Er wordt een Inkoopordernummer gecommuniceerd per opdracht dat op de factuur vermeld dient te worden. Zonder dit nummer vindt betaling niet plaats.
39.	Facturen van de Opdrachtnemer aan Yonder dienen opgemaakt en verstuurd te worden middels een maandelijks factuur.
40.	Alle op te geven tarieven zijn, tenzij specifiek aangegeven, ALL-IN tarieven. Dat wil zeggen dat alle kosten, waaronder (maar niet uitsluitend) reis- en parkeerkosten, administratie, overhead, materiaal, personeelskosten, transportkosten, afdrachten, reserveringen, exclusief btw met het btw-percentages gespecificeerd en cetera in de genoemde tarieven zijn inbegrepen.