

Bijlage E

Programma van Eisen

Warme dranken voorzieningen

Referentienummer: VLS 201901 PRJ-1900181

Datum: 30 juli 2020

Versie: 1.0

1 Inleiding

1.1 Organisatie

Deze aanbesteding betreft het verzorgen van de warme drankenautomaten en water ten behoeve van het gemeentehuis van Gemeente Velsen en één buitenlocatie.

1.2 Huidige situatie

Machines

In de gemeente Velsen staan 16 warme drankenautomaten, waarvan 14 binnen het stadhuis en 2 op buitenlocaties van de gemeente Velsen.

Binnen het gemeentehuis staan 12 Instant 220 automaten, 1 Instant Bolero Turbo en 1 Koffie Art Best Foam. Op de buitenlocatie Amsterdamse weg staat 1 Instant 220 automaat (zie foto op bijlage 1) en op de buitenlocatie Winkelpand 7 staat 1 Instant Bolero Ultimo. Vanaf 1/1/2021 wordt de laatst genoemde locatie op een andere manier gefaciliteerd. Deze locatie wordt daarom hieronder verder niet meer genoemd.

Bij de catering in het souterrain staat 1 Instant Bolero Turbo en 1 Instant 220, uitsluitend voor het vullen van kannen koffie en kannen heet water ten behoeve van de vergaderservice.

Naast de warme drankenautomaten staan afvalstraten met een aparte afvalcontainer voor de bekers. De huidige bekers hebben een inhoud van 180 cc en afmeting van 92mmx70mmx45mm. De beker is een papercup met PE coating.

De afvalcontainers worden geleegd door de schoonmaak.

Koffiedroes

De koffiedroes van de Koffie Art Best Foam automaat wordt opgevangen in een aparte bak en deze wordt geleegd door de huidige dienstverlener. De zakken met koffiedroes worden ingezameld door de catering. De koffiedroes wordt gerecycled en gebruikt voor het kweken van oesterzwammen.

Onderhoud en verzorging

De huidige dienstverlener is dagelijks in huis en onderhoudt, vult en reinigt de automaten en levert alle benodigde ingrediënten voor de automaten binnen het stadhuis. De automaten op de 2 buitenlocaties krijgen onderhoud op afroep, de locatiemanagers reinigen en vullen de automaten verder dagelijks zelf. Ze bestellen ingrediënten via Servicedesk en halen het daar zelf op. We pakken dit uit de voorraad van de huidige leverancier, ze houden daar rekening mee met bestellen.

De huidige dienstverlener geeft ook storingen door die dagelijks worden opgemerkt tijdens de ronde. Hierin worden wij nu volledig ontzorgt.

Eerste aanspreekpunt gemeente Velsen

Het team Services en Ondersteuning van Gemeente draagt zorg voor het facilitair beheer in het gemeentehuis van Gemeente Velsen. De automatenvoorzieningen valt hier ook onder. Voor facilitaire diensten is een contractmanager Facilitair werkzaam, met wie Inschrijver na gunning regelmatig contact zal hebben.

Services en Ondersteuning coördineert haar werkzaamheden vanuit een servicedesk. Dit betekent dat alle meldingen centraal binnenkomen. De servicedesk zet de meldingen door naar de betreffende leverancier.

Gebruikers gemeentehuis

Het totaal aantal medewerkers in het gemeentehuis is ca. 400. Door de coronacrisis is nog onduidelijk wat de bezetting zal zijn vanaf 1 januari 2021. Het gemeentehuis is nu ingericht op de 1,5 meter samenleving. Er zijn aanzienlijk minder werkplekken beschikbaar. We verwachten dat het gebruik van het gebouw niet meer hetzelfde wordt als voor de coronacrisis.

Daarnaast is er een verandering gaande in de manier van werken. De verwachting is dat het gemeentehuis vooral gebruikt zal worden voor ontmoeten, vergaderen en samenwerken.

1.3 Huidige afname

1.3.1 Afname warme dranken

De tabel in bijlage 2 geeft het totaal en het soort consumpties weer per machine per jaar. Deze cijfers zijn een weergave van het verbruik in 2019. Inschrijver kan hier geen rechten aan ontleen.

2 Omschrijving dienstverlening

2.1 Beschrijving van de opdracht – het verzorgen van de warme drankenautomaten ten behoeve van het gemeentehuis en één buitenlocatie van Gemeente Velsen

Gemeente Velsen zoekt één Inschrijver die voor de warme dranken automaten de volgende dienstverlening kan verzorgen:

- Het ter beschikking stellen, plaatsen, aansluiten en in gebruik stellen van de automaten, alsook het afvoeren van de gebruikte automaten aan het einde van de looptijd van de Overeenkomst;
- Onderhouden van de automaten: en het optimaal functionerend houden c.q. het technisch onderhouden van de ter beschikking gestelde automaten en het oplossen van storingen binnen de afgesproken responstijd;
- Verlenen van Service aan de automaten:
 - Dagelijkse dienstverlening, dit betekent dat er elke werkdag iemand van de opdrachtnemer in huis is om machines te onderhouden, de uitzondering hierop is de machine aan de Amsterdamse weg. Daar is 1 x per maand periodieke preventief onderhoud en schoonmaak voldoende.
 - Het (hygiënisch) schoonhouden en onderhouden van de automaten, zowel in- als uitwendig, alsmede rondom de automaat en eventuele omkasting;
 - Het leveren van ingrediënten voor de automaten;
 - Het vullen van de automaten evenals de voorraadladen/-kasten met condimenten, rekening houdend met de ter beschikking gestelde ruimte en de gewenste beschikbaarheid van de automaten, binnen de gestelde tijden.

Het leveren van de bekers valt buiten de scope. Gemeente Velsen gaat gebruik maken van gerecyclede bekers, deze worden vervaardigd vanuit de eigen oud papierstroom. M.b.t. bijvullen/verzorging van de automaten dient de operator gebruik te maken van de koffiebekers die beschikbaar worden gesteld door de gemeente Velsen. Tevens heeft de operator een signaleringplicht als degene denkt dat de voorraad onvoldoende is. De operator geeft dit aan bij de afdeling Services

en Ondersteuning bedrijfsvoering. Zij dragen zorg voor de bestelling, in ontvangst nemen en plaatsen van de bekers in de daarvoor bestemde ruimte.

De locaties:

Amsterdamseweg, IJmuiden. Dit is een wijkpost waar dagelijks zo'n 30 mensen in en uit lopen en van de warme dranken voorziening gebruik maken.

Gemeentehuis Velsen, dit zijn 2 gebouwen (gebouw A en B). De gebouwen zijn aan elkaar verbonden zijn door een loopbrug. In beide gebouwen is een lift aanwezig. Er zijn verschillende warme dranken machines nodig op meerdere plekken in deze gebouwen.

Uitsluitend op locatie gebouw B Gemeente Velsen is opslagruimte in het souterrain beschikbaar voor Inschrijver.

In het gemeentehuis, is catering aanwezig in de vorm van een bedrijfsrestaurant en banqueting services. In het bedrijfsrestaurant, is ook een koffiemachine aanwezig. Deze machine is eigendom van gemeente Velsen en wordt onderhouden door het cateraar. Deze voorziening valt niet binnen de scope van deze aanbesteding.

Wat willen we:

Gemeente Velsen wil een goede koffievoorziening die medewerkers uitnodigt om elkaar te ontmoeten. Mensen moeten bereid zijn om even te lopen (wat ook goed is in het kader van vitaliteit) voor een lekkere kop koffie of thee. Aandacht voor beleving en kwaliteit is belangrijk. Thee is heel belangrijk geworden en wordt veel gedronken, dus daar mag dezelfde extra aandacht voor zijn. De praktische invulling hiervan laten we graag aan de opdrachtnemer over. Ook wil men graag (koud) water kunnen tappen in doppers of andere kleine zelf meegebrachte flesjes.

Wat vragen we:

Echt goede koffie en thee

- Ontmoetingsruimte gebouw A 2^e etage (let op, hier staan nu 2 machines naast elkaar)
- Gebouw B 1^e etage gang vergaderruimten (inclusief mogelijkheid om kannen koffie en thee te tappen)

Goede koffie en thee

- 2 x gebouw A, begane grond (KCC en achter balies)
- 2 x gebouw A, 1^e etage
- Gebouw A, 3^e etage
- Locatie Amsterdamse weg
- Gebouw B, begane grond
- Gebouw B, 2^e etage
- (locatie souterrain B00 vervalt)

Vergaderservice

- Koffiekeuken catering t.b.v. vergaderservice (wel in andere hoeveelheden dan oude situatie). De nieuwe werkwijze wordt dat medewerkers zoveel mogelijk zelf koffie meenemen naar een vergadering/meeting vanuit de andere machines. Voor grote groepen of evenementen moet het wel mogelijk zijn om kannen koffie en thee aan te vragen. De catering verzorgt dit dan m.b.v. deze machine(s).

2.2 Duurzaamheidsambitie

Gemeente Velsen wenst een automatenvoorziening te realiseren in aansluiting op het beleid van Gemeente Velsen op het gebied van Maatschappelijk Verantwoord Inkopen. In dat kader wordt van Inschrijver onder meer het volgende verwacht:

In mei 2019 hebben de portefeuillehouders duurzaamheid van de samenwerkende provincies en gemeenten van de MRA (Metropool Regio Amsterdam) de “Roadmap Circulair Inkopen en Opdrachtgeverschap” vastgesteld voor het realiseren van de inkoopambities op het gebied van duurzaamheid en circulariteit. De gemeente Velsen is verbonden aan de MRA.

Aansluiting bij nationale ambities

De ambities uit de Roadmap sluiten aan op nationaal beleid: in het Klimaatakkoord is vastgelegd dat Nederland haar CO₂-uitstoot met 49% wil reduceren in 2030, en in het Rijksbrede Programma Circulaire Economie is de ambitie gesteld om het primair grondstofverbruik in 2030 met 50% te hebben teruggebracht. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI), waaronder klimaatneutraal en circulair inkopen, is één van de manieren om daar invulling aan te geven.

Door tijdens de aanbesteding drankenautomaten circulair als inkoopambitie op te nemen hoopt de gemeente Velsen een bijdrage te kunnen leveren aan het reduceren van grondstofgebruik, stroom, Co₂, afval en verspilling.

Gemeente Velsen streeft naar volledige verduurzaming van haar inkopen en onderschrijft de uitgangspunten voor duurzaamheid zoals deze zijn geformuleerd door de Fairtrade Labelling Organizations International (FLO International).

Deze uitgangspunten zijn o.a.:

- Streven naar het dekken van de kosten van sociaal- en milieuvriendelijke productie: producten worden tenminste tegen een vaste minimumprijs (garantieprijs) bij producenten afgenomen.
- De samenwerking tussen producenten en kopers van de producten is zoveel als mogelijk van duurzame aard.

Op basis van deze uitgangspunten wordt uitdrukkelijk niet beoogd één duurzaamheidscertificaat voor te schrijven. Het staat de Inschrijver vrij om met andere bewijsstukken aan te tonen dat aan de gestelde uitgangspunten wordt voldaan. Inschrijver zal in eerste instantie zelf moeten nagaan of het voldoende aangeeft dat aan alle uitgangspunten wordt voldaan van FLO. Zo niet, zal Inschrijver voor aanvullende bewijsstukken moeten zorgen waaruit blijkt dat er wordt voldaan aan de uitgangspunten van de FLO en ter beoordeling aanbieden aan de Gemeente Velsen.

Gemeente Velsen eist dus dat de producten dienen te voldoen aan de uitgangspunten van de FLO voor alle producten in- of bij de warme drankenautomaten.

Inschrijver dient akkoord te gaan dat er binnen het productieproces door Gemeente Velsen steekproeven kunnen worden afgenomen ter verificatie van het voldoen van deze eis.

Duurzaamheid en energie- en milieubesparende maatregelen

Energiekosten en waterverbruik zijn voor rekening van opdrachtgever. Inschrijver dient energiezuinige apparatuur van minimaal energielabel A+ in te zetten op de locaties van opdrachtgever.

De automaten dienen te beschikken over een wachtstand en/of tijdschakelaar zodat in een periode dat er geen gebruik wordt gemaakt van de automaat deze overgaat op stand-by-stand. Daarbij dient de veiligheid gewaarborgd te blijven. Hetzelfde geldt voor de aanwezige verlichting, deze dimt/gaat uit op het moment van stand-by-stand. Denk hierbij aan de periode van de avonden en het weekend.

2.3 Zetmethode warme dranken

In de huidige situatie beschikt Gemeente Velsen over warme drankenautomaten met een fresh-brew zetmethode. Gemeente Velsen wenst dit kwaliteitsniveau bij voorkeur te verbeteren binnen het gestelde plafondtarief. Inschrijver mag geen instant, vriesdroog of siroop koffie aanbieden. Om uniformiteit in dienstverlening op de verschillende locaties te creëren, dienen op alle locaties dezelfde koffieboon en hetzelfde grammage koffieboon aangeboden te worden.

Voor de algemene machines:

- Diverse soorten bedieningsknoppen voor o.a. koffie, espresso, cappuccino, café au lait, Wiener melange, chocolade en bij een aantal machines (bedrijfsrestaurant en machine 1^e etage gebouw B bij de vergaderruimten) voor kannen koffie.
- Een aparte warm en koud water uitgifte voor bekers en voor kannen (1^e etage gebouw B t.b.v. thee); koud water hoeft niet in kannen. Er moet wel een dopper of klein waterflesje onder de machine passen om dit te kunnen vullen met koud water.

Voor de machine(s) bij de catering t.b.v. vergaderservice:

Diverse soorten bedieningsknoppen voor o.a. koffie en voor kannen koffie.

- Een kannenfunctie heeft, (vallend binnen 23cm (h) een diameter van de voet van 14 centimeter te plaatsen onder het tapsysteem);

2.4 Eisen en specificaties ten behoeve van de warme drankenautomaten Gemeente Velsen stelt de volgende eisen en specificaties ten aanzien van alle warme drankenautomaten

Eisen aan de uitstraling

Het uitgangspunt is dat voor alle locaties dezelfde modellijn automaat wordt aangeboden. Binnen de modellijn automaat mogen verschillende types (bijvoorbeeld tafelformaat, staand model of verschillende afmetingen) worden aangeboden.

De volgende eisen en specificaties gelden ten aanzien van de uitstraling van alle automaten:

- De uitstraling van de automaten is representatief;
- De uitstraling van de automaten past binnen de situatie van de locaties (architectonische uitstraling, beschikbare ruimte etc.). Inschrijver kan zich hier een beeld van vormen tijdens de schouwing. Het model afhankelijk van de beschikbare ruimte waardoor op een aantal locaties een tafelformaat in gebruik is. Leidend in het gekozen model zijn de beschikbare ruimte en het aantal consumpties dat per dag genuttigd wordt;
- Inschrijver zorgt voor een nette opbergmogelijkheid voor losse ingrediënten (suikerzakjes,

theezakje etc.) en bekers. Het gaat hier om het leveren van een opbergmogelijkheid op/aan/nabij de automaat zodat ten alle tijden voldoende condimenten en bekers aanwezig kunnen zijn;

- Reclame-uitingen op de automaat zijn niet toegestaan; een logo op de automaat en/of het meubel is wel toegestaan;
- De wijze van het melden van storingen dient door middel van een kaartje vermeld te worden op elke automaat. Dit kaartje op de automaat om storingen te melden, dient omgedraaid te kunnen worden om aan te geven dat een storing reeds gemeld is;
- Op elke automaat dient duidelijk en zichtbaar een automatennummer vermeld te worden. Vermelding van naam en type van automaat is toegestaan op de voorzijde van de automaat;

2.4.1 Technische eisen

De volgende technische eisen en specificaties gelden voor alle automaten:

- Inschrijver mag bij aanvang van de Overeenkomst gebruik van refurbished automaten, onze voorkeur gaat uit naar een zo duurzaam mogelijke oplossing,
- Vervangende onderdelen moeten gedurende de looptijd van de overeenkomst van aflevering van de drankautomaat kunnen worden geleverd.
- Na elke uitgifte wordt de dosering standaard ingesteld op normaal;
- Er is geen sprake van een automatische bekeruitgifte. Er is detectie van de zelf geplaatste beker;
- Alle automaten zijn voorzien van een terugslagklep, zo niet dan dient Opdrachtnemer voor eigen rekening een waterslot te installeren;
- De automaat heeft een door de gebruiker regelbare dosering van ingrediënten ten aanzien van de sterkte van de consumptie;
- we maken gebruik van losse suiker/melkzakjes
- De automaat voorziet in het voorkomen van legionellavorming;
- Op alle locaties dient een flesje water (0,5 liter) onder de automaat te passen. Op locatie catering/bedrijfsrestaurant dient een kannenfunctie aanwezig te zijn in verband met banqueting activiteiten.
- De automaat bevat een gebruiksvriendelijk bedieningspaneel (heldere keuzemogelijkheden) in de Nederlandse taal.

2.4.2 Kwaliteitseisen

De volgende aanvullende kwaliteitseisen gelden voor de warme drankenautomaten:

- Voor alle consumpties geldt een minimale inhoud van 150 cc met uitzondering van espresso waarvoor een minimale inhoud van 90 cc geldt;
- Er dient een separate uitgang voor koffiedranken en thee/koud water/heet water te zijn. Er dient geen sprake te zijn van residu na afname in de volgende consumptie;
- De uitgifte temperatuur van de warme dranken wordt op advies van Inschrijver ingesteld;

2.5 Eisen aan assortiment warme drankenautomaat

2.5.1 *Assortiment beschikbaar in de automaat*

De warme drankenautomaten dienen ten minste de volgende producten te leveren:

- Koffie
- Heet water;
- Espresso (zwart, suiker, melk, suiker en melk);
- Cappuccino (regulier, suiker);
- Warme chocolademelk;
- Wiener melange (regulier);
- Koud water;

2.5.2 *Assortiment condimenten*

Het assortiment condimenten bestaat tenminste uit:

- Roerstaafjes, zo duurzaam mogelijk;
- Suikerzakje of -stick;
- Zoetjes of zoetstof;
- Melksticks;
- Theezakjes (per kop): tenminste Earl Grey/Engelse melange, groene thee, twee smaken fruitthee en twee smaken kruidentheo, waaronder Rooibos en munt);

In smaken van thee (fruit en kruiden) dient periodiek (minimaal eenmaal per kwartaal) gevarieerd te worden door Inschrijver. Als blijkt dat bepaalde producten extra hard lopen, kan in overleg met en na goedkeuring van Gemeente Velsen het assortiment gewijzigd worden.

2.6 Storingen

Storingen worden opgelost binnen 8 uur binnen werktijden. Storingen aan machine(s) catering worden binnen 4 uur binnen werktijden opgelost. Wanneer een storing niet kan worden opgelost verzorgt inschrijver een passend alternatief.

2.7 Bijplaatsing, vervanging of verplaatsing van automaten

Indien tijdens de looptijd van de Overeenkomst een automaat vervangen wordt of een nieuwe automaat bijgeplaatst wordt, dient dit hetzelfde type en model als reeds geplaatste automaten te zijn. De bijgeplaatste of vervangen automaat valt onder de werkingssfeer van de Overeenkomst en kent (dus) dezelfde einddatum als de reeds geplaatste automaten.

Deze automaten mogen refurbished zijn. Inschrijver is er zelf verantwoordelijk voor dat de functionaliteiten en technische levensduur van deze automaten aansluiten op de resterende looptijd van de Overeenkomst. In geval van refurbished automaten dienen deze volledig gerevitaliseerd en functioneel te zijn. Eventuele kosten voor het plaatsen van een nieuwe automaat zijn voor Inschrijver. Wanneer een automaat verwijderd wordt, zijn de kosten voor het weghalen van de automaat ook voor de Inschrijver.

In geval van bijplaatsing of vervanging van automaten wordt de automaat binnen zes weken vanaf het van verzoek Gemeente Velsen gebruiksklaar opgeleverd. In geval van bijplaatsing zijn de plaatsingskosten voor opdrachtgever. In geval van vervanging zijn de plaatsingskosten voor inschrijver.

Verplaatsingen worden binnen vijf werkdagen vanaf het verzoek van Gemeente Velsen uitgevoerd.

Mutaties worden schriftelijk verstrekt door Gemeente Velsen. Inschrijver legt bij aanvang van de Overeenkomst vast wie namens haar bevoegd zijn om zaken als bijplaatsingen en mutaties af te handelen.

Van Inschrijver wordt een proactieve adviesrol verwacht in geval van bijplaatsingen, vervangingen of verplaatsingen van automaten. Inschrijver dient hierbij Gemeente Velsen advies te geven over de locatie van de te plaatsen automaat en het type automaat, in afstemming op het aantal verwachte gebruikers.

2.8 Implementatie (plaatsen, aansluiten en in gebruik stellen automaten)

Tijdens de implementatie wordt een actieve rol gevraagd van Inschrijver zoals uitgevraagd bij gunningcriterium 1, Voorstel implementatie Koffieconcept. Van Inschrijver wordt verwacht dat zij rekening houdt met de volgende punten:

1. Plaatsing, aansluiting en ingebruikstelling van de automaten dient plaats te vinden uiterlijk zes weken na definitieve gunning van de opdracht;
2. Plaatsing en aansluiting is mogelijk tussen 8:00 en 17:00 uur, op werkdagen van maandag tot en met vrijdag. Aflevering op locatie, plaatsing en aansluiting van de nieuwe automaten dient plaats te vinden binnen een periode van maximaal twee weken. De oude automaten dienen in overleg met de huidige leverancier te worden verwijderd. Het kan niet zo zijn dat er tijdens de periode van implementatie geen functionele automaten op een locatie beschikbaar zijn;
3. Gemeente Velsen is verantwoordelijk voor het ter beschikking stellen van aansluitpunten (elektra en water);
4. Inschrijver is ervoor verantwoordelijk dat de automaten op de daarvoor aangewezen plek passen. Inschrijver dient er ook zorg voor te dragen dat de automaten via de (voor)deur binnen geplaatst kunnen worden.

3 Personele organisatie

3.1 Accountmanagement

De werkzaamheden in het kader van de Overeenkomst vinden plaats onder toezicht van één accountmanager van Inschrijver. Deze persoon dient te beschikken over voldoende kennis en ervaring bij het invulling geven aan een serviceniveau passend bij de omgeving van Gemeente Velsen. De accountmanager is verantwoordelijk voor overleg met Gemeente Velsen op strategisch en tactisch niveau. De kosten voor het accountmanagement dienen te worden opgenomen in de Inschrijving. In geval van afwezigheid wordt één vaste vervanger aangesteld. De accountmanager dient op werkdagen (maandag tot en met vrijdag) bereikbaar te zijn van 8:00 uur tot 17:00 uur.

3.2 Personeel

3.2.1 *Indiensttreding*

Conform de in Nederland geldende regels dient Inschrijver zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde buitenlandse werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen. Gemeente Velsen hecht er veel waarde aan dat Inschrijver haar werkgeverschap als 'goed werkgever' invult.

Als referentie dient een goed personeelsbeleid dat ten minste de volgende elementen bevat:

- Toepassing van de geldende CAO;
- Een actief beleid betreffende functioneringsgesprekken en loopbaanbegeleiding;
- Een actief beleid voor opleidingen waaronder een opleidingsplan;
- Een Plan van Aanpak met betrekking tot het ziekteverzuim met ondersteuning van een bedrijfsarts;
- Goede inspraakmogelijkheden voor medewerkers.

3.2.2 *Profiel medewerkers*

Gemeente Velsen hecht veel waarde aan een professionele dienstverlening aan haar interne klanten. Gemeente Velsen stelt daartoe de volgende eisen aan de door Inschrijver in te zetten medewerkers:

- Inschrijver dient er zorg voor te dragen alle medewerkers in het bezit zijn van een VOG (niet ouder dan één jaar) bij aanvang van de werkzaamheden bij Gemeente Velsen. De VOG's dienen elke vijf jaar vernieuwd te worden. De controleplicht hiervan ligt bij Inschrijver. Gemeente Velsen heeft het recht om een audit uit te voeren op dit proces;
- Medewerkers van Inschrijver hebben een klantvriendelijke houding naar gasten en medewerkers van Gemeente Velsen;
- Alle medewerkers zien er verzorgd uit;
- Alle medewerkers kunnen zich op verzoek legitimeren en dragen zichtbaar de Gemeente Velsen bedrijfspas;
- Alle medewerkers zijn verplicht door Gemeente Velsen goedgekeurde, herkenbare, uniforme, schone en hele bedrijfskleding te dragen. Het dragen van caps en muziekspelers is niet toegestaan. De verantwoordelijkheid voor het dragen van bedrijfskleding en de kosten hiervan liggen bij Inschrijver;
- De werkkar c.q. materialen en middelen van de medewerkers ziet er verzorgd uit;
- Medewerkers mogen onder werktijden uitsluitend gebruik maken van de telefoon voor zakelijke doeleinden;
- Alle medewerkers beheersen de Nederlandse taal op A2-niveau met een passend vocabulaire. Binnen de panden van Gemeente Velsen wordt door medewerkers uitsluitend Nederlands gesproken;
- Medewerkers bespreken conflicten niet in het openbaar, verbale en non-verbale agressie worden niet geaccepteerd. Men zal bij constatering direct uit het pand worden verwijderd;
- Medewerkers zijn opgeleid en getraind in hun vakgebied en op het gebied van hospitality. Inschrijver is verantwoordelijk voor het verzorgen van passende training en opleidingen.

Indien een medewerker niet voldoet aan bovenstaande eisen, zal Gemeente Velsen in gesprek gaan met Inschrijver over het vervangen van deze medewerker. Inschrijver dient op eerste verzoek van Gemeente Velsen de betreffende medewerker kosteloos te vervangen door een bekwaam

personeelslid.

3.2.3 *Continuïteit*

Inschrijver dient één vaste medewerker, in te zetten voor de service aan de automaten.

De medewerker ontvangt een tag voor de locatie. De betreffende medewerker moet tekenen voor ontvangst van deze tag.

Inschrijver is verantwoordelijk voor de kosteloze vervanging van personeel bij ziekte, absentie, uitdiensttreding of welke andere oorzaak. Het vervangende personeel dient op dezelfde wijze te worden geselecteerd als het overige personeel en kennis te hebben van de werkwijze binnen Gemeente Velsen. Dat wil zeggen: het personeel is op de hoogte van de procedures, kent de veiligheidseisen en is ingewerkt.

Alle tijdelijk in te zetten medewerkers, ter vervanging van de reguliere medewerker tijdens vakantieperiodes, dienen aan dezelfde eisen/certificering te voldoen als de reguliere medewerker. Indien nodig dient Inschrijver (op eigen kosten) extra uren leiding in te zetten om de geëiste kwaliteit tijdens deze periodes te kunnen borgen.

3.3 **Social Return**

De gemeente past Social Return on Investment (SRoI) toe op haar inkopen. Via SRoI vraagt de gemeente hun opdrachtnemers om een percentage van de opdrachtsom aan te wenden om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan het werk te helpen.

Leverancier is verplicht (via een contracteis) 5% van de opdrachtsom (excl. BTW en exclusief meer/minderwerk) te besteden aan de primaire doelstelling van SRoI: het verschaffen van werk(ervaring) aan mensen met afstand tot de arbeidsmarkt.

Het SROI-beleid van Velsen wordt als bijlage bij de aanbestedingsstukken gepubliceerd.

3.3.1 *Milieu*

Inschrijver dient eventuele emballage c.q. verpakkingsmaterialen zelf mee terug te nemen. Eveneens dient Inschrijver actief mee te denken in het afvoeren van de koffiedrab in samenwerking met de cateraar.

3.3.2 *BHV*

Medewerkers van Inschrijver zijn onvoorwaardelijk verplicht actieve medewerking te verlenen aan opvolging activiteiten in het kader van BHV. Medewerkers dienen op de hoogte te zijn van de specifieke BHV-afspraken

4 Financiën en rapportage

4.1 Facturatie en betaling

Inschrijver is verantwoordelijk voor een correcte registratie van gegevens. In dit verband wordt uw bijzondere aandacht gevestigd op artikel 11 “betaling en (geschillen over) facturering” van de van toepassing zijnde Algemene Inkoopvoorwaarden van Gemeente Velsen.

De factuur van Inschrijver dient te voldoen aan de wettelijke eisen gesteld door de belastingdienst: (zie: http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/zakelijk/btw/administratie_bijhouden/facturen_maken/factuureisen/). Daarnaast stelt Gemeente Velsen de volgende eisen ten aanzien van de facturatie:

1. Inschrijver verstuurt de factuur digitaal per mail aan facturen@velsen.nl, in PDF (minimaal 300 dpi);
2. Inschrijver verstuurt maximaal één keer per maand achteraf één verzamelfactuur,
3. Een PDF bestand bevat maximaal één factuur;
4. Eventuele bijlagen dienen in dezelfde PDF opgenomen te worden;
5. Op het voorblad van elke factuur wordt het ordernummer vermeld. Er wordt maximaal één ordernummer per factuur weergegeven;
6. Inschrijver zorgt altijd voor de juiste tenaamstelling, het volledige factuuradres.

Het genoemde emailadres is alleen bedoeld voor facturen en eventuele factuuroverzichten. Gemeente Velsen wijst een vaste contactpersoon aan voor administratieve afwikkeling. Gemeente Velsen hanteert op dit moment een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst correcte factuur.

Ingeval Inschrijver tussentijds IBAN, KVK-nummer, te naamstelling, adressering e.d. wenst te wijzigen dan behoeft dit een separaat, schriftelijk, bericht aan de vaste contactpersoon en afdeling Crediteuren van Gemeente Velsen.

In geval Gemeente Velsen een post betwist zal Inschrijver binnen 5 werkdagen een inhoudelijke reactie, telefonisch of per e-mail, aan het vaste aanspreekpunt geven. Inschrijver zal na melding en bevestiging van betwiste post binnen 5 werkdagen een creditfactuur zenden aan Gemeente Velsen.

Inschrijver zal geen (credit)facturen verrekenen met andere facturen. Daar waar van toepassing verricht Gemeente Velsen verzamelbetalingen. Eventuele creditfacturen worden in deze verzamelbetalingen betrokken. Inschrijver volgt in haar administratie de volgorde van betalen van Gemeente Velsen. In geval de situatie zich voordoet dat Gemeente Velsen een creditfactuur niet kan verrekenen zal Inschrijver de creditfactuur betalen. Hierbij wordt dan een betaaltermijn van 14 dagen gehanteerd.

4.2 Management rapportage

De inschrijver verzorgt 1 x per kwartaal een digitale rapportage welke minimaal de volgende informatie bevat:

- aantal automaten
- aantal verbruikte tikken per warme drankenautomaat;
- aantallen en soorten consumpties per machine en totaal,

- overzicht bestellingen per artikel
- storingen en oplostijd per machine
- informatie en een score m.b.t. circulariteit

De definitieve inhoud van de rapportage en wijze van aanleveren wordt na gunning in overleg vastgesteld.

Bijlage 1

Foto huidige situatie locatie Amsterdamse weg. Deze locatie wordt niet bezocht tijdens de schouw.

