



## **Bijlage C: Programma van Eisen\_**

**Europese aanbesteding volgens de openbare procedure  
voor Warme dranken voorzieningen  
ten behoeve van de  
HAN University of Applied Sciences  
Kenmerk HAN/INK/2020/WD/MR**

**Status** : Versie 2.0  
**Uitgevoerd door** : De afdeling Inkoop van de HAN University of Applied Sciences  
**Datum** : 20 november 2020

### **Vertrouwelijkheid**

Deze uitgave bevat vertrouwelijke informatie en dient als zodanig te worden behandeld door de ontvanger. De onderhavige uitgave mag uitsluitend gebruikt worden door de ontvanger in het kader van deze aanbestedingsprocedure. Overige toepassing is nadrukkelijk niet toegestaan.

# Programma van Eisen

*Nadrukkelijk wordt vermeld dat Inschrijver aan alle gestelde eisen moet voldoen. Is dit niet het geval dan wordt de Inschrijving niet in behandeling genomen en uitgesloten van de aanbestedingsprocedure.*

*Eisen zijn knock-out criteria.*

| Algemene eisen |   |
|----------------|---|
| 1.             | <p>De Overeenkomst omvat in ieder geval de volgende onderdelen (een en ander zoals gesteld in paragraaf 2.3 van het Beschrijvend Document):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Het op huurbasis verstrekken (leveren en gebruiksklaar installeren) van Warme dranken automaten voor alle locaties in eigendom van de HAN (Arnhem en Nijmegen), inclusief correctief en preventief onderhoud.</li><li>• Het leveren en in afstemming met de HAN het op voorraad houden van alle benodigde (losse) ingrediënten ten behoeve van de automaten en consumpties. O.a. koffie(bonen), creamer/melk, suiker, thee, supplementen en duurzame (al dan niet met HAN huisstijl bedrukte) bekers, etc.</li><li>• Het presenteren van alle ingrediënten, supplementen en bekers al dan niet met gebruik van een onderkast, rondom de automaten.</li><li>• Alle voor levering en dienstverlening benodigde hulpmiddelen en materialen.</li><li>• Het leveren van minimaal de volgende producten: houten roerstaafjes, zoetstoffen, suikerzakjes en creamers.</li><li>• De Warme dranken automaten fysiek en digitaal koppelen met het identificatiesysteem en betaalsysteem van de HAN.</li><li>• Het organiseren van tevredenheidsmetingen en smaaktesten.</li><li>• Coördinatie, aansturing, rapportages en facturatie.</li><li>• Implementatie en het samen met de HAN organiseren van de 0-meting.</li><li>• Het aan het einde van de contractperiode afvoeren van de geleverde warme dranken automaten en eventuele onderkasten.</li></ul> |
| 2.             | <p>De HAN committeert zich aan het in de implementatiefase gezamenlijk vastgestelde aantal automaten. De HAN is niet gebonden aan een minimum afname van het aantal ingrediënten, supplementen consumpties en/of anderszins.</p>  |
| 3.             | <p>Genoemde en gestelde aantallen (o.a. consumpties, automaten, etc.) zijn gebaseerd op basis van historische gegevens. Hier kunnen geen rechten aan worden ontleend.</p>   |
| 4.             | <p>Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever zodra Opdrachtnemer weet, of behoort te weten dat de nakoming van de Opdracht niet of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvindt. Melding geschiedt onmiddellijk schriftelijk én telefonisch onder vermelding van de omstandigheden.</p>  |
| 5.             | <p>Als blijkt dat overeengekomen afspraken en KPI's in een kwartaal niet zijn behaald, treft Opdrachtnemer concrete maatregelen om te borgen deze in het opvolgende kwartaal wel worden behaald en verwerkt de maatregelen in een plan van aanpak ter beoordeling van de HAN binnen twee (2) weken na het overleg. Indien Opdrachtnemer niet in staat blijkt in opvolgende kwartalen de dienstverlening te verbeteren, is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang buiten rechte te ontbinden. Een en ander laat de overige rechten van de Opdrachtgever, waaronder het recht op het vorderen van schadevergoeding, onverlet.</p>  |
| Automaten      |   |
| 6.             | <p>De automaten, inclusief alle aansluitingen, dienen te voldoen aan alle geldende wet- en regelgeving.</p>   |

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| 7.                                    | De automaten die door Opdrachtnemer worden geplaatst beschikken over de eigenschappen en een zetsnelheid die is afgestemd op de locatie(s) en haar gebruikers en zijn daarmee een maatstaf voor de kwaliteitsbeleving en tevredenheid van studenten en medewerkers.  |
| 8.                                    | De automaten dienen minimaal de volgende dranken uit te geven: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Koffie (met melk en/of suiker);</li> <li>• Cappuccino (met suiker);</li> <li>• Espresso (met melk en/of suiker);</li> <li>• Café au lait.</li> </ul> De theevoorziening geschiedt door middel van heet water (vanuit automaat) en theezakjes naast de automaat.  |
| 9.                                    | Er mogen geen restproducten van koffie in thee en gekoeld water terecht komen. Hiervoor zijn aparte leidingen in de automaat opgenomen.  |
| 10.                                   | De automaten dienen te beschikken over een sterkte-instelling van de koffie en over een instelmogelijkheid voor de hoeveelheid suiker en melk.   |
| 11.                                   | De automaten dienen te beschikken over een display waarin storingscodes aangegeven worden.   |
| 12.                                   | De automaten dienen te beschikken over een registratiesysteem per soort consumptie. Een technische beschrijving van dit mechanisme dient na gunning aan de HAN ter beschikking te worden gesteld.  |
| 13.                                   | Opdrachtnemer dient op de HAN-locaties een volledige instructie van alle onderhoudswerkzaamheden te verzorgen, waarbij de dagelijkse dienstverlening van de drankenautomaten (bijvullen, reinigen, bestellen en 1 <sup>e</sup> lijn storingen) uitgevoerd wordt in eigen beheer door medewerkers van de HAN.   |
| 14.                                   | De automaten dienen te beschikken over een Nederlandstalig bedieningspaneel en over een Nederlandstalige handleiding en/of gebruiksaanwijzing.   |
| 15.                                   | De automaten dienen uitgerust te zijn met een opvangmogelijkheid voor residu, die toereikend is in relatie tot de reinigingsfrequentie en in relatie tot het gebruik (aantallen).  |
| 16.                                   | De automaat dient optioneel uitgerust te kunnen worden met een losse onderkast.  |
| 17.                                   | De leegmelding van een ingrediënt dient zichtbaar te zijn voor de gebruiker. Indien een ingrediëntcontainer leeg is, wordt bij een samengestelde keus geen consumptie verstrekt. Voorbeeld: indien de melk(topping) op is, wordt bij het indrukken van de keuze "cappuccino" geen consumptie verstrekt.  |
| <b>Identificatie en betaalsysteem</b> |  |
| 18.                                   | De HAN beschikt over een betaal- en identificatiesysteem waarbij identificatie plaatsvindt via Community Payment Solution (CPS). Van Opdrachtnemer wordt vereist zich te conformeren aan het gebruik en de aansluiting (fysiek en digitaal) van/met dit betaal- en identificatiesysteem.   |
| 19.                                   | De HAN maakt gebruik van Worldline Community Payment Solution (CPS). Dit betaal- en identificatiesysteem maakt het mogelijk om binnen de HAN cashless betalingen te doen bij onder andere de warme dranken automaten. De medewerkers hebben hiervoor een persoonlijke betaalkaart (HAN-Card). Studenten en bezoekers betalen met bankkaart. Op de bestaande YONEO MDB inbouwterminals (28 stuks/kaartlezers) kunnen zowel contactloze Mifare en NFC Maestro en Vpay (pinnen) en eventueel credit card worden geaccepteerd. Voorwaarde is dat Opdrachtnemer een gecertificeerde koppeling heeft met dit type of vergelijkbaar betaal(- en identificatiesysteem) van Wordline. |
| 20.                                   | Het inbouwen van de YONEO terminals is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. De te plaatsen warme dranken automaten zullen door Opdrachtnemer in afstemming met de huidige  |

|  |  |
|--|--|
|  | leveranciers moeten worden voorzien van de huidige aanwezige kaartlezers. De HAN draagt de kosten voor het onderhoud van de kaartlezers en de bijbehorende transactiekosten.   |
| 21.  | Voor aansluiting met de YONEO terminals zal een vertrouwelijkheidsovereenkomst (NDA) moeten worden ondertekend door Opdrachtnemer waarna de specificaties die nodig zijn voor de ontwikkeling van een koppeling zal worden verstrekt. De gerealiseerde koppeling dient door Worldline gecertificeerd te worden voordat deze actief in het veld mag worden gebruikt. De kosten hiervan zijn voor Opdrachtnemer. |
| 22.  | Deze huidige oplossing biedt daarnaast ruimte voor het toekomstige digitale identificatie vraagstuk binnen de HAN. Inschrijver wordt gevraagd proactief mee te denken in de ontwikkelingen op het gebied van digitale identificatie.   |
| 23.  | Daarnaast dient Opdrachtgever op verzoek van de HAN de warme dranken automaten te kunnen voorzien van een cashless betaalsysteem (exclusief identificatiesysteem) waarbij studenten en bezoekers kunnen betalen met bankkaart.   |
| <b>Ingrediënten, bekertjes en levering</b> |  |
| 24.  | De geoffreerde merk(en)/type(s) van de in te zetten automaten, koffie en thee en doseringen zijn conform in de markt geldende maatstaven afgestemd op de locatie(s) en haar gebruikers en daarmee een maatstaf voor de kwaliteitsbeleving en tevredenheid van studenten en medewerkers.  |
| 25.  | De geoffreerde merk(en)/type(s) in zetten automaten, koffie en thee en doseringen gelden als uitgangspunt voor de smaaktesten.   |
| 26.  | De bekertjes dienen hittebestendig en vormvast te zijn. Bekertjes mogen niet vervormen als gevolg van hitte en de bekertjes dienen vanaf uitgifte van de consumptie goed in de hand te houden te zijn.   |
| 27.  | Bekertjes dienen meerdere malen gebruikt te kunnen worden.   |
| 28.  | De HAN zal vanuit de huidige voorraad bekertjes naar verwachting nog een half jaar voorzien zijn. Vanuit duurzaamheidsoogpunt wordt eerst deze voorraad opgemaakt.   |
| 29.  | Het aangeboden assortiment bestaat uit minimaal 6 soorten thee waaronder in ieder geval 1. Earl Grey, 2. Engelse Melange, 3. groene thee, 4. Rooibos, 5. kruidenthee (+ 1 of 2 extra theesoorten per seizoen. Gedurende de Overeenkomst moet het mogelijk zijn om op basis van afname en inzichten de smaken/theesoorten aan te passen.  |
| 30.  | Wanneer product en artikelen uit assortiment geraakt, dient leverancier een vervangend product te initiëren van vergelijkbare kwaliteit tegen maximaal dezelfde kostprijs.   |
| 31.  | Leveringen vinden binnen de openingstijden van de gebouwen en in overleg met de Opdrachtgever plaats.  |
| 32.  | De geleverde producten en artikelen worden geleverd op de door de Opdrachtgever vastgestelde locaties en/of ruimtes per locatie.   |
| 33.  | Opdrachtnemer draagt zorg voor zo min mogelijk vervoersbewegingen op de campussen.   |
| <b>Onderhoud</b>                           |  |
| 34.  | De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor zowel correctief als preventief (2e lijn storingen) onderhoud van de automaten inclusief vervanging van eventueel waterfilter.   |
| 35.  | De dagelijkse dienstverlening (bijvullen, reinigen, bestellen en 1e lijn storingen) wordt in eigen beheer uitgevoerd door de conciërges van de HAN. Opdrachtnemer voorziet de HAN in de noodzakelijke middelen en materialen ten behoeve van het uitvoeren van dagelijkse dienstverlening.   |
| 36.  | De vervanging van onderdelen en het uitvoeren van reparatiewerkzaamheden komen bij regulier gebruik niet voor rekening van Opdrachtgever tenzij er sprake is van: <ul style="list-style-type: none"> <li>• onachtzaamheid, oneigenlijk gebruik of beschadiging door het personeel of ingehuurd personeel van de Opdrachtgever;</li> </ul>  |

|                     |   |
|---------------------|---|
|                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• verandering, reparatie, (de)montage of verplaatsing anders dan door of in opdracht van en of in overleg met Opdrachtnemer.</li> </ul>  |
| 37.                 | <p>De beschikbaarheid van automaten is een maatstaf voor de kwaliteit van de apparatuur en de kwaliteit van de door de Inschrijver uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden. De Inschrijver garandeert een storingsvrij gebruik, waarbij in ieder geval een beschikbaarheid percentage geldt van 95% per onder de Overeenkomst vallende automaat. Op locatieniveau geldt een beschikbaarheidspercentage van 98%.</p> <p><i>Toelichting:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een automaat is niet beschikbaar, als deze niet functioneert vanwege een technische storing.</li> <li>• De niet-beschikbaarheid wordt geacht te zijn ingegaan vanaf het moment dat de Opdrachtgever de Opdrachtnemer van de niet-beschikbaarheid in kennis heeft gesteld. De beschikbaarheid wordt over een periode van 3 maanden per automaat vastgesteld.</li> <li>• Voor de berekening van het niet-beschikbaarheidspercentage worden uitsluitend de uren in aanmerking genomen die liggen tussen 07.30 uur en 17.30 uur op werkdagen. Over een periode van 1 maand wordt de maximale beschikbaarheid per automaat vastgesteld op 22 dagen x 10 uur = 220 uur = 100% en wordt de formule:</li> </ul> $\text{Beschikbaarheidspercentage (B)} = \frac{\text{totaal aantal uren} - \text{totaal aantal storingsuren (S)}}{\text{totaal aantal uren}} \times 100$ <p>Formule: <math>B = \frac{(220 - S)}{220} \times 100\%</math></p> <p><i>Indien een gemiddelde beschikbaarheid van 95% per automaat en/of een gemiddelde beschikbaarheid van 98% per locatie over drie maanden niet is gehaald, zal de Opdrachtnemer een verbeterplan schrijven en uitvoeren, binnen een door Opdrachtgever gestelde termijn.</i></p> |
| 38.                 | <p>De Inschrijver conformeert zich aan een oplostijd van 8 werkuren vanaf het moment van de 2<sup>e</sup> lijn storingsmelding. Mocht een storing niet binnen 8 werkuren, vanaf het moment van storingsmelding, verholpen zijn, dan dient Opdrachtnemer dit te melden bij de Opdrachtgever en aan te geven op welke termijn de storing wel verholpen zal zijn. Er moet dan voor de tussenliggende periode een tijdelijke oplossing komen in overleg met de Opdrachtgever.</p>   |
| <b>Duurzaamheid</b> |   |
| 39.                 | VERVALLEN   |
| 40.                 | <p>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 de stand-by-stand. Daarbij dient de veiligheid gewaarborgd te blijven. Hetzelfde geldt voor de aanwezige verlichting, deze dimt/gaat uit op het moment van de stand-by-stand. Denk hierbij aan de periode van de avonden en het weekend.</p>  |
| 41.                 | <p>Koffie en thee dienen duurzaam (volgens een erkend keurmerk) te zijn. Opdrachtgever moet dit kunnen controleren aan de hand van een van de volgende certificeringen: UTZ, Rainforest Alliance of gelijkwaardig. Indien de inschrijver niet beschikt over een keurmerk, zal in de offerte beschreven moeten worden op welke wijze de ingrediënten voldoen aan duurzaamheidscriteria.</p>  |
| 42.                 | <p>De bekertjes dienen duurzaam te zijn. Indien zal in de offerte moeten beschrijven op welke wijze de bekertjes voldoen aan duurzaamheidscriteria.</p>   |

|  |   |
|--|---|
| 43.  | De gemeente Nijmegen is voornemens om in 2020 een besluit te nemen om per 2025 een zero-emissiezone voor stadslogistiek in te stellen in het stadscentrum. Dit is conform de afspraken die zijn vastgelegd in de 'Green Deal Zero Emissie Stadslogistiek en het nationale Klimaatakkoord'. Ook de HAN zal deze afspraken in acht (moeten) nemen en wil vooruitlopend hierop alvast haar verantwoordelijkheid nemen. De HAN heeft samen met het Radboud UMC en de Radboud Universiteit bij wijze van proef een zogenaamde stadshub gecreëerd aan de rand van Nijmegen, waar leveranciers hun goederen dienen af te leveren. Vanuit de stadshub worden deze goederen met een emissie-loze vrachtwagen naar ofwel de campushub of de HAN getransporteerd. De HAN vraagt aan Opdrachtnemer de volledige medewerking bij deze proef. Opdrachtnemer dient hiervoor tijdens de implementatieperiode nadere afspraken te maken met UTS Verkroost Nijmegen. Meer informatie hierover kan Inschrijver verkrijgen via dhr. G.J. Willems. |
| 44.  | Opdrachtgever heeft te allen tijde het recht om levering te verzoeken rechtstreeks op de locaties van de HAN indien de proef met de stadshub niet slaagt c.q. besloten wordt om deze op een later tijdstip en/of vanaf een andere locatie voort te zetten en derhalve voor de toekomst (geheel of gedeeltelijk en/of tijdelijk) wordt afgeblazen.   |
| <b>Personeel</b>                               |   |
| 45.  | De door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers melden zich bij aankomst en vertrek bij de contactpersoon van de Opdrachtgever.  |
| 46.  | De door de Opdrachtnemer ingezette medewerkers beheersen de Nederlandse of Engelse taal.  |
| 47.  | De door de Opdrachtnemer ingezette medewerkers zijn het "visitekaartje" van de organisatie en dienen daarom een representatieve uitstraling te hebben. Zowel in gedrag als in kleding. De medewerkers dragen representatieve bedrijfskleding, zodat zij herkenbaar zijn als medewerkers van de Opdrachtnemer.   |
| 48.  | De Opdrachtnemer zal medewerkers van de Opdrachtnemer op eerste verzoek van de Opdrachtgever direct vervangen, indien zij handelen in strijd met de op een locatie geldende huisregels en/of instructies van de Opdrachtgever of met gebruikelijke normen en gewoonten.   |
| 49.  | Opdrachtnemer is goed Opdrachtgever voor zijn personeel. Dit houdt o.a. in dat Opdrachtnemer zijn personeel minimaal volgens de in de branche geldende CAO betaalt.   |
| <b>Communicatie &amp; Managementinformatie</b> |   |
| 50.  | Op strategisch niveau zal 1 keer per jaar overleg plaatsvinden tussen de contractmanager van de Opdrachtgever, de contracteigenaar van de Opdrachtgever en de contactpersoon(en) van de Opdrachtnemer. Op strategisch niveau wordt er overlegd over de meest strategische aspecten van het contract. Indien noodzakelijk kan een extra strategisch overleg ingepland worden.  |
| 51.  | Op tactisch niveau zal 2 à 3 keer per jaar overleg plaatsvinden tussen de contractmanager van Opdrachtgever, de dienstverantwoordelijke van Opdrachtgever en de contactpersoon(en) van de Opdrachtnemer. Afhankelijk van de samenwerking kan deze frequentie wijzigen. Op tactisch niveau wordt overlegd met betrekking tot het evalueren van contractuele afspraken en het eventueel oplossen van problemen aangaande kwaliteit, leveringen, communicatie, service, facturen, etc.   |
| 52.  | Tijdens het tactisch overleg worden de volgende onderwerpen besproken: <ul style="list-style-type: none"> <li>• kwaliteit van de dienstverlening in zijn geheel;</li> <li>• evaluatie van de geleverde prestaties;</li> <li>• trendanalyse meldingen en klachten;</li> <li>• budget versus realisatie;</li> <li>• ontwikkelingen HAN;</li> <li>• notulen en actielijst.</li> </ul>  |

|              |  |
|--------------|--|
| 53.          | Er vindt op operationeel niveau regelmatig overleg plaats tussen Opdrachtgever en de contactpersoon(en) van Opdrachtnemer. Afhankelijk van de samenwerking kan deze frequentie wijzigen. Op operationeel niveau wordt overlegd met betrekking tot dagelijkse/wekelijks of incidentele uitvoering van dienstverlening.  |
| 54.          | Opdrachtnemer stelt gedurende de duur van de Overeenkomst vaste contactpersonen beschikbaar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• één vaste contactpersoon op operationeel niveau;</li> <li>• één vaste contactpersoon op tactisch/strategisch niveau.</li> </ul>  |
| 55.          | Opdrachtnemer draagt zorg voor vaste plaatsvervangers bij afwezigheid.   |
| 56.          | Opdrachtnemer mandateert de contactpersonen en plaatsvervangers voor het nemen van de benodigde beslissingen voor de uitvoering van de overeenkomst.   |
| 57.          | Opdrachtnemer zal van alle overlegvormen een agenda en schriftelijk verslag maken. Het verslag zal binnen vijf werkdagen na het overleg via e-mail bij de Opdrachtgever ter goedkeuring worden aangeboden.   |
| 58.          | Voor de deelname aan de overleggen kunnen geen kosten in rekening worden gebracht.   |
| 59.          | Opdrachtnemer archiveert alle documentatie gerelateerd aan de uitvoering van de opdracht in digitale en vrij verwerkbare vorm (bijvoorbeeld in Word- of Excel format) en zal deze informatie op verzoek van Opdrachtgever kosteloos ter beschikking stellen.   |
| 60.          | De Opdrachtnemer stelt kosteloos uiterlijk 1 maand na afloop van ieder kwartaal een overzichtelijke en eenduidige managementrapportage (o.a. uitgewerkt in tabellen en grafieken) in digitale vorm ter beschikking van de contractmanager van de Opdrachtgever. De (bron)informatie moet in Excelvorm worden aangeboden welke door Opdrachtgever te bewerken is (voor verdere analyse). In de rapportage is minimaal opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• actuele en gecumuleerde tellerstanden per soort consumptie per machine (inclusief vermelding van locatie, automaatnummer, verdieping en ruimtenummer en een HAN totaaloverzicht);</li> <li>• eventuele wijzigingen in aantallen automaten</li> <li>• aantal storingen per automaat;</li> <li>• storingen, inclusief datum en tijdstip van melding en afhandeling;</li> <li>• beschikbaarheidspercentage per automaat, en totale beschikbaarheid, gemeten over alle bij Opdrachtgever geplaatste automaten*;</li> <li>• overzicht van de kosten van het betreffende kwartaal;</li> <li>• overzicht van gemelde problemen of klachten en de daarop ondernomen acties, anders dan storingen.</li> </ul> <p><i>*Niet-beschikbaarheid vanwege periodiek onderhoud, vernieling of beschadiging door schuld of nalatigheid van de opdrachtgever tijdens oplossen van 1<sup>e</sup> lijnstoringen en calamiteiten als brand en waterschade dient apart vermeld te worden.</i></p> |
| 61.          | De inhoud van de managementrapportage kan in gezamenlijk overleg gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden aangepast, zonder dat de Opdrachtnemer aan Opdrachtgever additionele kosten in rekening zal brengen.   |
| 62.          | Opdrachtnemer zal geen communicatie-uitingen doen over het contract of de relatie met Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.  |
| <b>Prijs</b> |  |
| 63.          | De aangeboden kosten/prijzen/tarieven zijn in Euro's afgerond op twee (2) decimalen, exclusief én inclusief BTW (een en ander zoals gesteld in paragraaf 4.1.1 van het Beschrijvend Document).   |
| 64.          | Alle kosten/prijzen/tarieven zijn inclusief. Dat wil zeggen dat alle hieraan gerelateerde kosten zijn inbegrepen, waaronder (maar niet uitsluitend): kosten voor hulpmiddelen en materialen, montage   |

|                   |   |
|-------------------|---|
|                   | en installatie, implementatie, smaaktesten, advisering, verpakkingen, transport/verzekering, reiskosten, parkeren, garantie, administratieve kosten, belastingen, (sociale) premies, service, winst, overhead alsmede alle overige kosten die aan de uitvoering van de Opdracht zijn verbonden.   |
| 65.               | Bij uitbreiding van het aantal warme dranken automaten zal de huurprijs naar rato van het aantal resterende contractjaren worden berekend.  |
| 66.               | De automaten dienen in de initiële looptijd van zestig (60) maanden te worden afgeschreven. Indien de HAN gebruik maakt van de optie jaren, wordt er in deze optie jaren géén huurprijs in rekening gebracht en hoeft de HAN geen afkoopsom te betalen.   |
| 67.               | Gedurende de implementatieperiode kunnen efficiency-, effectiviteit- en duurzaamheidsadviezen leiden tot nadere wijzigingen en zal het aantal in te zetten automaten definitief worden vastgesteld.   |
| 68.               | <p>De in de offerte vermelde kosten/prijzen/tarieven zijn gebaseerd op het prijspeil 2021 en dienen vast te staan tot en met 31 december 2022. De overeengekomen prijzen en tarieven zoals weergegeven in het Prijzenblad kunnen éénmaal per jaar, voor de eerste maal op 1 januari 2023, worden geïndexeerd onder de volgende voorwaarden:</p> <p>a) Indexering <i>component ingrediënten</i>: een eventuele indexering vindt plaats voor ten hoogste de CPI, categorie 01210 koffie, thee en cacao.</p> <p>b) Indexering <i>componenten supplementen en bekertjes</i>: een eventuele indexering vindt plaats voor ten hoogste de CPI, categorie 01210 koffie, thee en cacao.</p> <p>c) Voor de maximale procentuele tariefwijziging geldt de jaar-op-jaar-methode, waarbij de indexering gebaseerd is op de maanden oktober en november. Wanneer het definitieve indexcijfer nog niet bekend is, mag ook het voorlopige indexcijfer gebruikt worden. Het indexcijfer wordt berekend volgens de volgende formule:</p> $\frac{\text{Indexcijfer nieuw (oktober + november)} - \text{Indexcijfer oud (oktober + november)}}{\text{Indexcijfer oud (oktober + november)}} \times 100\%$ <p>d) Indexering component huur drankenautomaat: op de huurprijs is geen indexering van toepassing gedurende de looptijd van de overeenkomst inclusief eventuele optie jaren.</p> <p>e) Voorstellen tot prijswijzigingen door Opdrachtnemer dienen, middels nieuwe tarieven, minimaal 1 maand voor toepassing schriftelijk bekend te worden gemaakt aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient het voorstel (inclusief nieuw Prijzenblad in Excel format) gespecificeerd in te dienen en in het voorstel een verwijzing te maken naar deze Overeenkomst met Opdrachtgever.</p> <p>f) Opdrachtgever geeft uitsluitend schriftelijk aan of hij akkoord gaat met het door Opdrachtnemer ingediende voorstel tot tariefwijziging.</p> |
| 69.               | Heffingen van overheidswege en door gewijzigde Nederlandse - en Europese wet- en regelgeving gewijzigde tarieven kunnen na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever worden doorberekend.  |
| 70.               | Opdrachtgever accepteert geen aanvullende kosten, zonder dat daarvoor vooraf schriftelijke goedkeuring is gegeven door een daartoe bevoegd persoon.   |
| 71.               | Opdrachtnemer berekent geen verwijderingskosten na het beëindigen van de Overeenkomst.  |
| <b>Facturatie</b> |   |
| 72.               | Opdrachtnemer factureert digitaal (UBL 2.1 format) of via een directe koppeling met HAN Elektronisch Bestellen (HEB) zodra deze gereed is voor gebruik. Facturen in PDF formaat zijn toegestaan.  |

|                  |   |
|------------------|---|
|                  | <p>Het digitaal factuuradres is:<br/> digifactuur@han.nl<br/> Hogeschool van Arnhem en Nijmegen<br/> T.a.v. Crediteurenadministratie<br/> Postbus 5375<br/> 6802 EJ Arnhem</p> <p>Opdrachtnemer factureert achteraf en gespecificeerd. De maandfacturatie wordt opgesteld op basis van werkelijke afname waarbij de vaste kosten (o.a. aantal automaten) en variabele kosten (o.a. ingrediënten, supplementen en bekers) inzichtelijk worden weergegeven.<br/> Na afloop van ieder kwartaal zendt Opdrachtnemer aan contractmanager een factuurkalender toe, waarin op maximaal A3-formaat, per prijscomponent, zowel vast als variabel, het totaalverbruik en/of de totaalinzet (huur) en kosten per maand inzichtelijk worden weergegeven, inclusief kwartaaltotalen. Het bereik van de factuurkalender is het betreffende kalenderjaar.</p> <p>Op de factuur is, naast de verplichte NAW-gegevens en bovenstaande gestelde, minimaal de volgende informatie opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Factuurnummer en factuurdatum;</li> <li>• Inkoopordernummer;</li> <li>• Kostenplaats;</li> <li>• Afzonderlijke bedragen, alsmede het totaalbedrag;</li> <li>• Het btw-bedrag;</li> <li>• Het btw-nummer;</li> <li>• KvK-nummer;Bankrekeningnummer (IBAN).</li> </ul> |
| <b>73.</b>       | Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van de factuur, mits deze factuur onbetwist is.   |
| <b>74.</b>       | Indien Opdrachtgever een factuur geheel of gedeeltelijk betwist of indien de factuur op enigerlei wijze incorrect is opgesteld of ingediend, heeft de HAN het recht het betwiste bedrag niet te betalen. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer op de hoogte stellen van de redenen en Partijen zullen een dergelijk geschil zo snel mogelijk oplossen. Voor het deel van de factuur wat correct is opgesteld, is Opdrachtgever niet gerechtigd de betaling te weigeren of op te schorten  |
| <b>75.</b>       | Indien er volgens Opdrachtgever gebreken kleven aan een geleverd goed en/ of een dienst niet deugdelijk is verricht, is Opdrachtgever gerechtigd betaling te weigeren of zijn betalingsverplichting op te schorten met betrekking tot de verrichtte diensten waaromtrent de klachten kenbaar zijn gemaakt. Opdrachtgever is niet gerechtigd betaling te weigeren of zijn betalingsverplichting op te schorten met betrekking tot diensten waaromtrent geen klachten kenbaar zijn gemaakt.   |
| <b>76.</b>       | Kredietbeperkingstoelagen worden door Opdrachtgever niet aanvaard.  |
| <b>77.</b>       | Met betaling van de factuur wordt geen afstand gedaan van rechten en vorderingen die de HAN heeft jegens Opdrachtnemer.   |
| <b>78.</b>       | De kosten en opbrengsten uit de verkoop aan studenten (omzet) zijn ten laste en ten bate van de HAN.  |
| <b>Juridisch</b> |   |
| <b>79.</b>       | Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij niet nakoming van de Overeenkomst door Opdrachtnemer, een derde partij in te schakelen om de gevraagde leveringen met bijbehorende   |

|            |  |
|------------|--|
|            | dienstverlening uit te voeren. Opdrachtnemer heeft geen recht op eventuele tegemoetkoming in de mogelijk gemaakte (on)kosten en is gehouden tot vergoeding van de door Opdrachtgever gemaakte extra kosten (zijnde de kosten die hoger zijn dan door de Opdrachtnemer geoffreerde kosten). |
| <b>80.</b> | Opdrachtnemer houdt zich bij de uitvoering van de overeenkomst aan alle relevante wet- en regelgeving en draagt er zorg voor dat haar onderaannemer(s) zich hier eveneens aan houden.  |