



Bijlage B

Programma van eisen

Aanbesteding	Warme dranken
Organisatie	UW Holding B.V.
Versie	Definitief
Kenmerk	TN 292829



Nr	Eisen
1	Werkzaam tijdens kantoortijden
1.1	Uitvoering werkzaamheden tijdens kantoortijden opdrachtgever. De werkzaamheden dienen in beginsel ten kantore van de opdrachtgever uitgevoerd te worden. Het personeel van de opdrachtnemer houdt zich aan de gebruikelijke kantoortijden van de opdrachtgever.
1.2	De communicatie gedurende de uitvoering van de opdracht dient ten alle tijden in de Nederlandse taal te zijn.

2	Automaten en onderkasten
2.1	De geleverde dranken automaten zijn van hetzelfde type (ogen hetzelfde) en mogen nieuw of gereviseerd zijn. Gereviseerde dranken automaten mogen worden geleverd, mits deze dranken automaten net zoals nieuwe dranken automaten er netjes en verzorgd uit zien (representatief, schoon en geen gebruikersschade) en in zeer goede staat zijn. Vanzelfsprekend blijven alle andere eisen genoemd in het Programma van Eisen (zoals kwaliteit en beschikbaarheid) net zo goed van toepassing voor de gereviseerde dranken automaten als voor nieuwe dranken automaten. Opdrachtnemer staat zelf garant voor de kwaliteit van de geleverde dranken automaten. Indien Opdrachtnemer van deze mogelijkheid gebruik maakt dient Opdrachtnemer een keuringsrapport van de gereviseerde dranken automaten mee te leveren.
2.2	Er dienen twaalf dezelfde dranken automaten geleverd te worden. Naar verwachting wordt dit aantal gehandhaafd.
2.23	Er wordt drie type dranken automaten geleverd, dit zijn twaalf instant dranken automaten voorzien van instant melk waarvan één sneltapper en drie met instant- en bonenfunctie en betaalmechanisme. Per type dienen dezelfde dranken automaten geleverd te worden.
2.34	Voor een eventuele toename in aantal dranken automaten garandeert Opdrachtnemer dat de aangeboden dranken automaten minimaal 6 jaar na aanvang van de Overeenkomst leverbaar en inzetbaar zijn. Het doel hiervan is dat hetzelfde type dranken automaat gedurende de contractperiode ingezet kan worden.
2.45	Opdrachtnemer draagt zorg voor het leveren, retourneren en het verplaatsen van de dranken automaten en eventuele meubels en/of onderkasten. Het aantal dranken automaten welke gedurende de contractperiode geretourneerd, geleverd of verplaatst gaan worden is moeilijk te voorspellen. De verwachting, op basis van het verleden, is dat de fluctuatie in het aantal dranken automaten en het aantal verplaatsingen gering is. <u>Het maximum is twee automaten verplaatsen per jaar, per automaat.</u>
2.65	De dranken automaten inclusief eventuele onderkast of meubel hebben een maximale afmeting van 180 x 70 x 70 centimeter (HxBxD).
2.67	Opdrachtnemer zal mutaties (verplaatsingen, toevoeging of verwijdering) in het automatenpark binnen drie weken na aanvraag door de Opdrachtgever doorvoeren.
2.78	De dranken automaten zijn dusdanig gebouwd dat de mogelijkheden tot schade beperkt zijn, dat wil zeggen het beperken van kleine of makkelijk breekbare onderdelen aan de buitenzijde van de dranken automaat en geen gebruik van poreuze materialen. Daarnaast is de buitenzijde van de dranken automaat eenvoudig schoon te maken.



3	Uitgifte / gebruiksgemak
3.1	Het bedieningspaneel dient overzichtelijk en gebruiksvriendelijk te zijn. Hieronder wordt verstaan dat de dranken automaten geen geluidsoverlast moet geven. Geluid (notificaties) dienen tijdens het bedienen en uitgeven van dranken beperkt te zijn. De keuzemogelijkheden zijn in het Nederlands weergegeven.
3.2	De dranken automaten zijn dusdanig vormgegeven dat de dagelijkse verzorging uitgevoerd kan worden volgens de ARBO-normen. Hierbij worden onder andere rekening gehouden met een maximale bijvulhoogte voor de ingrediënten van de dranken automaten en dranken automaten voor de dagelijkse verzorging niet verplaatst hoeven te worden.
3.3	De uitgifte van warme dranken dient op pak-hoogte te zijn. Dat wil zeggen dat gebruikers met een gemiddelde Nederlandse lichaamslengte zonder buiging of strekking een beker uit de dranken automaat kunnen pakken en zicht hebben op de vloeistof in de beker. Het staat de Opdrachtnemer vrij een onderkast of meubel te plaatsen.
3.4	De dranken automaat geeft per uur minimaal 180 200 warme dranken van instant koffie , ongeacht de gekozen dranksoort. Hierbij dient rekening te worden gehouden met bijkomende omstandigheden, onder andere de frequentie van dagelijks onderhoud, grootte van de residubak, uitgiftesnelheid, opwarmingsnelheid van het water etc.
3.5	Bij de uitgifte van dranken mogen geen (ingrediënt-) resten van de vorige consumptie in de beker voor de volgende consumptie terecht komen.
3.6	De uitgifte van een warme drank, ongeacht de gekozen dranksoort, duurt maximaal 20 seconden.
3.7	De uitstroomtemperatuur van de warme dranken is minimaal 75 graden, tenzij anders vermeld op het etiket of anders wettelijk aangegeven.
3.8	De dranken automaten beschikken over een automatisch bekeruitgifte systeem. Er zijn geen losse ingrediënten en condimenten beschikbaar naast de dranken automaten. Voor de gebruikers zijn de dranken automaten voorzien van een regelbare dosering voor koffie, espresso, melk en suiker.

4	Ingrediënten, condimenten en bekens
4.1	<p>De dranken automaten hebben minimaal de volgende dranksoorten beschikbaar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Koffie zwart*• Espresso*• Koffie verkeerd of Latte Macchiato*• Cappuccino*• Wiener melange• Chocolademelk• Warm water• Koud water• Soep <p>* door de gebruiker aan te vullen met suiker uit de drankenautomaat.</p> <p>Opdrachtnemer levert ook al deze ingrediënten aan Opdrachtgever.</p>
4.2	Thee wordt door middel van een warmwater voorziening in de dranken automaten verstrekt. Er worden twee vier smaken thee aangeboden. Na gunning bepalen Opdrachtgever en Opdrachtnemer de twee vier smaken op basis van populariteit en diversiteit. Gedurende de



	contractperiode kunnen de smaken rouleren. Maximaal tweemaal per jaar bepalen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg de smaken.
4.3	Voor de dranken automaten geldt voor koffie, espresso en cappuccino een minimale koffiedosering van 1,6 gram voor de standaard sterkte. De standaard sterkte is de dosering die vooraf is geprogrammeerd en waarmee Opdrachtnemer heeft ingeschreven. De standaard sterkte is de standaard waarbij de gebruiker geen wijziging in de dosering heeft aangebracht. De topping, ten behoeve van de bereiding van cappuccino is schuimend, vol en stevig. En de topping heeft een vergelijkbare smaak als een topping op basis van vloeibare houdbare melk.
4.4	Opdrachtnemer dient één keer per jaar een herijkingstest (dosering) te verzorgen, gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Opdrachtnemer neemt hiervoor proactief contact op met Opdrachtgever.
4.5	Opdrachtnemer dient bekertjes met een minimale inhoud van 150 cc te leveren. De vulling van de bekertjes is minimaal 125 cc. Met uitzondering van espresso, hiervoor geldt een minimale vulling van 60cc. Het verschil tussen de vulling en de bekerinhoud is minimaal 25 cc.
4.6	De bovenrand van de beker dient een maximale diameter te hebben van maximaal 800 mm.
4.7	De warme dranken bekertjes zijn dusdanig gemaakt dat deze met de geproduceerde dranken gemakkelijk in de hand gehouden kunnen worden, zonder dat de handen verbrand worden.
4.8	Reclame-uitingen en/of ludieke teksten op de beker zijn toegestaan, mits vooraf is afgestemd met de Opdrachtgever. Hiervoor kunnen geen meerkosten gerekend worden.
4.9	Ingrediënten voor de dranken automaat wordt in verpakkingen van maximaal 6kg verpakt. Dit geldt niet voor de om dozen.
4.10	De voorraad ingrediënten en condimenten dienen niet gekoeld of bevroren bewaard te worden.
4.11	Opdrachtnemer dient ten allen tijde bereid te zijn aanvullende (artikel/product) informatie te verschaffen (middels een vast contactpersoon). Deze bestaat minimaal uit de productspecificaties, de ingrediëntendeclaratie en de alba lijst. Deze informatie dient digitaal beschikbaar te zijn
4.12	Opdrachtnemer zal geen genetisch gemanipuleerde producten leveren zonder voorafgaand overleg met en/of toestemming van Opdrachtgever

5	Onderhoud, storingen en beschikbaarheid
5.1	De service medewerkers van Opdrachtgever verzorgen de dagelijkse schoonmaak en, waar mogelijk, verhelpen van kleine en eenvoudige storingen (eerstelijns). Zij zijn ook verantwoordelijk voor het bijvullen van de ingrediënten in de dranken automaten. De dagelijkse schoonmaak en het bijvullen van de ingrediënten en condimenten van de dranken automaten vindt maximaal één keer per dag plaats. De capaciteit van de dranken automaten dient hierop aangepast te zijn, onder andere grootte van de residubak, koffievoorraad, reinigingsprogramma etc.
5.2	Opdrachtnemer zorgt voor periodiek onderhoud (inclusief wisselen filters). De planning en werkwijze worden vooraf overhandigd aan Facility. Na het periodiek onderhoud worden alle rapporten binnen twee weken digitaal verstuurd naar Opdrachtgever.
5.3	Eenmaal per jaar verzorgt Opdrachtnemer de controle van de terugslagkleppen

	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle correctieve storingsen. Opdrachtnemer zal binnen negen werkuren op locatie aanwezig zijn en meldt zich bij de melder van de storing. Indien er op de locatie geen andere dranken automaat beschikbaar is zal Opdrachtnemer binnen acht vier werkuren op locatie aanwezig zijn en zich melden bij de melder van de storing. De werktijden waarbinnen de werkuren gelden zijn van maandag tot en met vrijdag van 08:00 tot 17:00 uur. Na het oplossen zal de Opdrachtnemer zich afmelden bij de melder van de storing. De werkbond zal binnen twee werkdagen digitaal verstuurd worden naar Opdrachtgever.</p> <p>Onder een storing wordt minimaal het volgende verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Geen productuitgifte • Ingrediënten niet volledig • Niet een juiste temperatuur bij uitgifte • Niet de juiste kwaliteit of smaak bij uitgifte • Technische storing waardoor de voorziening niet beschikbaar is • Verspreiding van geuren uit de voorziening die als onprettig worden ervaren
5.4	Mocht een storing niet binnen 24 werkuren, gerekend vanaf het moment van het melden van de storing, zijn verholpen dan plaats Opdrachtnemer tijdelijk een vergelijkbare vervangende dranken automaat.
5.5	De Opdrachtnemer garandeert een minimale beschikbaarheid van de dranken automaten van 97%, per locatie voor alle locaties tezamen , gemiddeld, per maand. Onder beschikbaarheid wordt verstaan het storingsvrij opereren van dranken automaten.
5.6	Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor het berekenen van de beschikbaarheid van dranken automaten, en maakt hiervoor gebruik van een eigen storingsregistratie.
5.7	De beschikbaarheid per dranken automaat wordt gemeten op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur, uitgedrukt in uren per maand, afgerond naar boven. Het beschikbaarheidspercentage wordt als volgt berekend: (werkelijke beschikbaarheid in uren per maand / totaal uren per maand) * 100.
5.8	Opdrachtnemer meet het beschikbaarheidspercentage per maand per locatie en neemt dit percentage op in de managementrapportage. Indien in een periode van twee aaneengesloten maanden het gemiddelde beschikbaarheidspercentage van het totale automatenpark lager is dan 97% is Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een direct opeisbare boete verschuldigd van 250,- euro vermeerder met 500,- euro boete voor elke maand dat het gemiddelde beschikbaarheidspercentage van het totale automatenpark lager is dan 97% met een maximum van 2500,- euro per jaar.
5.9	Per dranken automaat mag het beschikbaarheidspercentage niet lager zijn dan 95%. Is dit wel het geval, dan dient de Opdrachtnemer direct passende maatregelen te treffen (verbeterplan)."

6	(Huis)regels
6.1	<p>Bestellingen kunnen slechts worden gedaan door daartoe geautoriseerde medewerkers van de Opdrachtgever. De bestellingen worden per mail verstuurd aan Opdrachtnemer middels een opdrachtbon met opdracht nummer afkomstig van het mailadres crediteuren@UW.nl.</p> <p>Opdrachtnemer verstuurt binnen zes werkuren een opdrachtbevestiging met daarin o.a. opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verwachte leverdatum • Opdrachtnummer van Opdrachtgever



6.2	Opdrachtnemer handelt naar en is op de hoogte van de voor deze opdracht relevante vigerende wet- en regelgeving inclusief HACCP, hygiëncode, warenwet, NEN3140/VCA etc. en speelt hier tijdig en concreet op in indien er wijzigingen plaatsvinden en communiceert in dit verband tijdig met Opdrachtgever. Opdrachtgever behoudt zich het recht te doen controleren of Opdrachtnemer de wet- en regelgeving naleeft middels steekproeven door een onafhankelijk instantie.
6.3	Aan de kwaliteitscontroles/metingen dient Opdrachtnemer kosteloos mee te werken. Indien Opdrachtnemer niet binnen vijf dagen haar medewerking verleent, wordt de dranken automaat geacht te zijn afgekeurd. De herkeuring komt dan voor rekening van Opdrachtnemer. De uitslag van de onafhankelijke organisatie is bindend en kan niet ter discussie worden gesteld.
6.4	Uitvoerend personeel van Opdrachtnemer draagt, door Opdrachtnemer verstrekt, minimaal conform wetgeving herkenbare en beschermende bedrijfskleding evenals persoonlijke beschermingsmiddelen.

7.	Levering
7.1	Binnen twee werkdagen na de bestelde dag dienen de ingrediënten geleverd te worden.
7.2	Ingrediënten worden binnen drie werkdagen geleverd na verstrekken van de opdracht middels opdrachtbon.
7.3	Opdrachtnemer levert op locatie zoals vermeld op de opdrachtbon. In beginsel zal dit een centraal magazijn of contactpersoon per locatie zijn.
7.4	De vier locaties van het UW waar geleverd zal worden zijn: Niels Bohrweg 121 3542 CA Utrecht Nieuwe Houtenseweg 25 3524 SE Utrecht Maarssenbroeksedijk 7 3542 DL Utrecht De Poort 177 3991 DX, Houten
7.5	Opdrachtnemer dient de leveringen en dienstverlening uit te voeren zonder gebruikerssporen achter te laten.
7.6	Opdrachtnemer levert ingrediënten in een omdoos en schadeloos. De omdoos is voorzien van een pakbon met daarin o.a. het volgende opgenomen: opdrachtnummer, artikelnummers, omschrijving artikelen, aantal stuks per artikel.
7.7	Opdrachtnemer verzorgt retourtransport bij foutieve of beschadigde levering.
7.8	Controle zal plaatsvinden bij aflevering en geschieden op pallet / rolcontainer niveau; reclamaties op kwaliteit, breuk, manco, THT zullen binnen 2 werkdagen geschieden en geaccepteerd worden.



7.9	Producten worden overeenkomstig de geldende wettelijke voorschriften en voor de productgroepen noodzakelijke temperaturen aangeboden. Opdrachtnemer geeft bewaarcondities duidelijk aan op de buitenzijde van verpakkingen.
7.10	Afwijkingen worden vermeld op de pakbon en niet geaccepteerd, tenzij Opdrachtgever er voor kiest de producten ondanks de afwijking toch te accepteren.

8	Contract- en leveranciersmanagement
8.1	<p>Managementrapportage - Om een transparante samenwerking te bewerkstelligen overlegt Opdrachtnemer periodiek rapportages voorzien van managementinformatie. De managementinformatie voorziet in algemene input op het gehele contract en eveneens op de diverse diensten uit het contract. De managementinformatie wordt aangeleverd aan Teamleider Facilities. Opdrachtnemer stuurt deze informatie minimaal één week voorafgaand aan het overleg toe.</p> <p>De eerste managementrapportage wordt opgeleverd in de implementatieperiode uiterlijk één maand voor de start van de dienstverlening. Dit is een voorbeeld voor hoe de managementinformatie er uit gaat zien. Opdrachtgever dient deze wijze van aanleveren van managementinformatie goed te keuren. Een tweede managementrapportage volgt uiterlijk aan het einde van de eerste maand na start dienstverlening. Vervolgens worden de rapportages uiterlijk vier weken na het einde van ieder kwartaal aangeleverd of, indien van toepassing, uiterlijk drie weken na het einde van elke maand bij een frequentie van een maand. De inhoud van de managementrapportage vormt tevens input voor de resultaatbepaling van de Kritische succesfactoren.</p> <p>De inhoud van de managementrapportages vormen input voor de resultaatbepaling van de KPI's.</p> <p>Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat de rapportage bestaat uit geanalyseerde informatie (sturingsinformatie).</p> <p>Tijdens de implementatieperiode wordt de definitieve inhoud van de managementrapportages gezamenlijk tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaald. Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer hierover adviseert op basis van ervaring.</p> <p>De onderwerpen die Opdrachtgever minimaal terug wil zien in de managementrapportages zijn:</p> <ul style="list-style-type: none">• Algemeen (Denk hierbij aan: wijzigingen in de scope, volumes, verbeterpunten, planning etc.)<ul style="list-style-type: none">○ Huurperiode per dranken automaat○ Locatieadres en ruimtenummer/beschrijving per dranken automaat○ Gebruikersbetrouwbaarheid percentage per contractjaar en per contractmaand○ Overzicht van klachten en wijze van afhandeling inclusief afhandeltijden○ Overzicht van storingen met bijbehorende oorzaak en oplostijd○ Overzicht van uitgevoerd onderhoud○ Overzicht van uitgevoerde reparaties• Kwaliteit van de desbetreffende dienstverlening (Denk hierbij aan: technisch/beleving, aantal gebruikers of bestellingen, afwijkingen resultaatafspraken, knelpunten en bijbehorende oplossingen etc.)• Beschikbaarheid



	<ul style="list-style-type: none"> • Scope (wijzigingen in scope); • Financieel (Denk hierbij aan: uitnutting van het budget, facturatie, openstaande facturen, meer en minderwerk, etc.); • Acties en verbeterpunten; • Openstaande facturen; • Overzicht klachten, meldingen en storingen; • Planning; • <u>Personneelsmutaties</u>. 															
8.2	<p>Verbruiksrapportage - Voor inzicht in het verbruik dient Opdrachtnemer de volgende informatie halfjaarlijks, uiterlijk in de tweede week van het nieuwe halfjaar (gemeten vanaf ingangsperiode contract), digitaal aan Opdrachtgever verstrekt te worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aantal consumpties per dranksoort van het verstreken half jaar • Dosering per dranksoort per dranken automaat 															
8.3	<p>Communicatie- en escalatiestructuur - De communicatie- en overlegstructuur vindt tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer plaats op diverse niveaus (operationeel, tactisch en strategisch) plaats. In onderstaand communicatieschema is te zien welke functionaris welke rol, taken en verantwoordelijkheden heeft, de onderwerpen, de frequenties. Deze structuur wordt tijdens de implementatieperiode aangescherpt en vastgesteld in samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.</p> <p>Opdrachtgever is vrij om de frequenties, de functionarissen, op te schalen als een ontstane situatie daar om vraagt.</p> <p>De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de schriftelijke vastlegging van de overleggen met de afgesproken acties en verbeterpunten en het (digitaal) aanleveren hiervan uiterlijk één week na het overleg.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Niveau</th> <th style="width: 20%;">Opdrachtgever</th> <th style="width: 20%;">Opdrachtnemer</th> <th style="width: 10%;">Frequentie (minimal)</th> <th style="width: 35%;">Onderwerpen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Strategisch</td> <td>Directie adviseur Teamleider Facilities</td> <td>Functie</td> <td>1x per jaar</td> <td>Ontwikkelingen Samenwerking Evaluatie/beoordeling contract Visie en bijdrage op doelstellingen Ontwikkelingen prestaties Budget versus realisatie Formele wijzigingen contractstatus Goedkeuren jaarplanning</td> </tr> <tr> <td>Tactisch & operationeel</td> <td>Teamleider Facilities</td> <td>Functie (accountmanager)</td> <td>Structureel 3x per jaar</td> <td>Relevante ontwikkelingen Evaluatie/beoordeling contract</td> </tr> </tbody> </table>	Niveau	Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Frequentie (minimal)	Onderwerpen	Strategisch	Directie adviseur Teamleider Facilities	Functie	1x per jaar	Ontwikkelingen Samenwerking Evaluatie/beoordeling contract Visie en bijdrage op doelstellingen Ontwikkelingen prestaties Budget versus realisatie Formele wijzigingen contractstatus Goedkeuren jaarplanning	Tactisch & operationeel	Teamleider Facilities	Functie (accountmanager)	Structureel 3x per jaar	Relevante ontwikkelingen Evaluatie/beoordeling contract
Niveau	Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Frequentie (minimal)	Onderwerpen												
Strategisch	Directie adviseur Teamleider Facilities	Functie	1x per jaar	Ontwikkelingen Samenwerking Evaluatie/beoordeling contract Visie en bijdrage op doelstellingen Ontwikkelingen prestaties Budget versus realisatie Formele wijzigingen contractstatus Goedkeuren jaarplanning												
Tactisch & operationeel	Teamleider Facilities	Functie (accountmanager)	Structureel 3x per jaar	Relevante ontwikkelingen Evaluatie/beoordeling contract												

		(contractmanager)		overleg, vaker bij incidenten	Kritische Succesfactoren – gehele dienstverlening Evaluatie samenwerking Facturering Voortgang Issues en incidenten Verbetervoorstellen/klanttevredenheid Projecten
8.4	<p>Escalatiestructuur</p> <p>De escalatiestructuur houdt het volgende in en geldt voor zowel de externe als de interne communicatiestructuur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operationeel escaleert allereerst bij tactisch niveau en indien nodig (bijvoorbeeld bij afwezigheid) op strategisch niveau; • Tactisch escaleert altijd op strategisch niveau. <p>Indien er een geschil is ontstaan dat voortvloeit uit of verband houdt met deze Overeenkomst, zal in eerste instantie de escalatiestructuur, zoals hierboven beschreven, worden aangehouden om het geschil op te lossen. Indien het niet lukt om het geschil op te lossen en het geschil op strategisch niveau is geëscaleerd is wordt er binnen één (1) week bijeengekomen tijdens een vergadering. Indien het onopgeloste geschil een materiële invloed heeft op de uitvoering van de Overeenkomst, zullen Partijen zich beiden tot het uiterste inspannen om de verstreken tijd tot een minimum te beperken door een oplossing voor het geschil te bereiken.</p> <p>Dit betekent dat op strategisch- en tactisch-/operationeel niveau een andere functionaris aangesteld dient te worden, zodat de escalatiestructuur ook in werking gesteld kan nodig indien nodig.</p>				
8.5	<p>Kritische succesfactoren - Opdrachtgever heeft in zijn aanvraag voor warme dranken Kritische Succes Factoren (KSF) aangegeven. Deze doelstellingen voor de KSF's betreffen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kwaliteit • Beleving/tevredenheid • Samenwerking <p>Deze kritische succesfactoren zijn vertaald naar Kritische Prestatie Indicatoren (hierna: KPI's) om de doelstellingen meetbaar te maken, dit zijn zowel resultaatgerichte- als stuurgerichte KPI's.</p> <p>De KSF en onderliggende KPI's zijn vastgesteld met een bijbehorende norm en weging. De andere normen, meetinstrumenten en frequenties zullen in gezamenlijkheid met Opdrachtnemer worden vastgesteld. In sommige gevallen is hier wel al een voorzet voor gedaan. De performance van Opdrachtnemer dient te voldoen aan de vastgestelde targets. Indien Opdrachtnemer de vastgestelde target niet behaald dient Opdrachtnemer binnen één maand een verbetervoorstel in</p>				



	<p>te dienen en binnen drie maanden dient Opdrachtgever een verbetering te zien. Dit zal als agendapunt worden besproken tijdens het volgende tactische overleg.</p> <p>Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de percentages van de weging van de KPI's aan te passen. Elk jaar worden de KPI's besproken en worden deze indien nodig bijgesteld. Dit gaat in samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.</p>
8.6	<p>Kritische prestatie indicatoren</p> <p>In bijlage 1 van het programma van eisen 'KPI-model warme dranken' zijn de KPI's vastgesteld voor deze overeenkomst. In de eerste twee maanden van de overeenkomst wordt het KPI-model ingeregeld.</p>
8.7	<p>Exitplan - Tijdens het overgangsproces is Opdrachtnemer verplicht om te blijven voldoen aan de gestelde eisen conform dit Programma van Eisen. De reeds geplande periodieke werkzaamheden zullen tot einddatum nog steeds worden uitgevoerd. De reeds geplande Opdrachten alsmede de resterende facturen zullen worden afgehandeld. Hier dienen Opdrachtnemer en Opdrachtgever overeenstemming in te bereiken.</p> <p>Op locatieniveau wordt een overgangsrapport beschikbaar gesteld door Opdrachtnemer, waarin alle relevante locatie specifieke kenmerken zichtbaar zijn.</p>
8.8	<p>Implementatie - De implementatie van de dienstverlening dient voor 1 april 2021 ingeregeld te zijn. Er is geen sprake van fasering binnen het implementeren van de dienstverlening;</p> <p>Om de overdracht in goede banen te leiden, stelt Opdrachtnemer een implementatiemanager aan die integraal verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens de implementatie- en transitie periode plaatsvinden. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) vermeden en worden de activiteiten gerelateerd aan de implementatie- en transitieperiode effectief gemanaged.</p> <p>De implementatiemanager is tijdens de transitieperiode voor zowel Opdrachtgever als de latende Opdrachtnemer het aanspreekpunt. De implementatiemanager is voldoende competent en heeft ervaring met het implementeren van soortgelijke contracten. De implementatiemanager stelt een stuurgroep op, bestaande uit medewerkers van Opdrachtgever als medewerkers van Opdrachtnemer, die de overgang en implementatie kunnen realiseren. In deze stuurgroepen dienen ook medewerkers van de afdeling HR en financiën plaats te nemen. De kerntaak van de stuurgroep is het vertalen van de taken en verantwoordelijkheden in de praktijk, de mijlpalen tijdens de implementatieperiode vast te stellen en duidelijke communicatie te verzorgen naar en tussen alle betrokken partijen;</p>

9.	Klachten, meldingen en storingen
9.1	Voor het melden van storingen en klachten stelt Opdrachtnemer een meldpunt beschikbaar voor gebruikers, service medewerkers en contractbeheerder.
9.2	Opdrachtnemer garandeert dat het meldpunt tenminste bereikbaar is op werkdagen van 08:00 tot 17:00 uur.



9.3	Opdrachtnemer garandeert een maximale responstijd van één werkdag ingaande de dag van ontvangst. Dit geldt voor het inhoudelijk beantwoorden van een vraag of het in behandeling nemen van een klacht.
9.4	Opdrachtnemer garandeert een maximale herstel/oplostijd van 24 uur/1 werkdag.
9.5	Medewerkers van de backoffice dienen de Nederlandse taal te spreken en verstaan.

10.	Facturatie
10.1	Facturering van de huur van de dranken automaten vindt eenmaal per maand achteraf plaats middels een verzamelfactuur, onder vermelding van de huurperiode en het aantal dranken automaten per locatie.
10.2	Facturering van de ingrediënten vindt maandelijks middels een verzamelfactuur plaats en uitsluitend na levering. Per factuur geldt maximaal één opdrachtnummer.
10.3	Facturering van verwijtbare schade vindt plaats na reparatie met de volgende informatie: reden verwijtbare schade, aangetoonde gebreken, foto's, herstelwerkzaamheden en specificatie van de kosten. Een verwijtbare schade betreft hetgeen verwijtbaar is aan Opdrachtgever door abnormaal gebruik.
10.4	Facturen worden digitaal verstuurd naar het mailadres crediteuren@uw.nl

11.	Prijs
11.1	Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten voor de huur van de dranken automaten en aanschaf van ingrediënten zijn vermeld in euro's, zoveel mogelijk gespecificeerd, exclusief BTW. De bedragen zijn inclusief alle kosten zoals: administratie, arbeidsuren, overhead, onderhoud, materiaal, reinigingsmiddelen, reis-verblijf, transport, verzending, belastingen, heffingen, verzekeringen, (ver)plaatsing-, installatie-, deinstallatie- en ophaalkosten, kosten voor overleg, keuringen, wettelijke maatregelen en overige. De kosten van water- en elektriciteitsverbruik zijn voor rekening van Opdrachtgever.