



Programma van Eisen

Warme Dranken & bijbehorende dienstverlening

#	ALGEMEEN
1	Opdrachtnemer de door het CIZ relevante ontwikkelingen inzake wet- en regelgeving en adviseert daarover in de context van het CIZ. Daarbij is het noodzakelijk het CIZ te attenderen op (mogelijke) wijzigingen in de wet- en regelgeving en de (mogelijke) impact hiervan voor het CIZ. Aandachtspunten hierbij zijn bijvoorbeeld: - Consequenties voor bedrijfsvoering; financiën, veiligheid en/of imago; - Aansprakelijkheid; - Planning en samenhang andere activiteiten.
2	Opdrachtnemer beschikt aantoonbaar over de benodigde vergunningen voor het exploiteren van de voorzieningen en houdt de vergunningen gedurende de looptijd van de Overeenkomst geldig en beschikbaar.

#	AANTALLEN
3	De verdeling van de 14 machines is als volgt: - Amsterdam: 2 stuks; - Utrecht: HQ: 4 stuks BQ: 2 stuks - Nijmegen: 2 stuks; - Rotterdam: 2 stuks; - Zwolle: 2 stuks.
4	Locaties kunnen tijdens de overeenkomst wijzigen.
5	Tijdens de contractperiode is het mogelijk om wijzigingen aan te brengen in het assortiment van de toebehoren evenals de aantallen van de machines door het CIZ.
6	Indien het aantal machines vermindert komen de vaste lasten (zie prijsopgave) vanaf de eerst maand volgend op de maand van retournering te vervallen.
7	Vermindering kan plaatsvinden tot maximaal 15% van de totale omvang van het gevraagde aantal bij aanbesteding.
8	Verhoging van het aantal machines is ten alle tijden toegestaan tegen dezelfde voorwaarden als beschreven in de Overeenkomst tot maximaal 15% van de opdrachtwaarde.

#	LEVERING VAN MACHINES
9	Levering vindt plaats binnen zes weken na bestelling door het CIZ.
10	Eventuele transportkosten, kosten voor het aansluiten en het verpakken van de machine zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
11	De planning van de levering en installatie gaat in overleg met het CIZ.
12	Na levering en installatie neemt Opdrachtnemer direct de verpakkingsmaterialen retour.
13	Op moment van aflopen van de overeenkomst dient de Opdrachtnemer de machines zelf los te koppelen en af te voeren zonder hiervoor kosten te rekenen voor het CIZ.

#	MACHINES EN TOEBEHOREN
14	Alle geleverde machines zijn van hetzelfde type en beschikken dus over dezelfde specificaties.
15	Indien er storingen en/of vervanging optreden (of uitbreiding gewenst is) binnen zes maanden dient Opdrachtnemer een nieuwe machine (zelfde type als bij aanbesteding aangeboden) met dezelfde afstellingen als de huidige machine aan te bieden.
16	De machine levert koffie op basis van het vers malen van bonen en verse melk (hieronder wordt houdbare melk verstaan).
17	De uitgifte van koffie en heet water dient gescheiden te zijn.
18	De machine beschikt over een koelelement voor de melk die gebruikt wordt door de machine zelf.
19	De machine heeft duidelijke en eenvoudige bediening in de Nederlandse taal.
20	De machine dient geplaatst te kunnen worden op een blad met een afmeting van 80x90x60 (B x H x D). Dit is inclusief benodigde vrije ruimte voor o.a. het bijvullen van de machine.
21	Opdrachtnemer dient gebruik te maken van de elektriciteitsaansluitingen van het CIZ (krachtstroom of 230 v).
22	De machines mogen niet beschikken over papieren filters.
23	De machines dienen te beschikken over een lekbak die aangesloten kan worden op de bestaande afvoer.
24	De machines verstrekken consumpties van maximaal 90 graden. De temperatuur van koffie ligt tussen de 80-90 graden en de temperatuur waar melkproducten aan toegevoegd zijn ligt tussen de 65-70 graden.
25	De tijd van het zetten van de benoemde consumpties mag maximaal 35 seconden duren.
26	De warme drankenmachine dient ten minste de volgende consumpties te verstrekken: koffie, koffie verkeerd, espresso, cappuccino, heet water, chocolademelk of instant chocolademelk op basis van melk en warme melk.
27	Opdrachtnemer levert: bekers (150 cc) ,suikersticks, zoetstofsticks, creamersticks, roerstaafjes, instant soep, 1-kopsthee zakjes en instant chocolademelk (chocolademelk alleen indien de machine dit zelf niet verstrekt).
28	Voor de thee dienen ten minste zes (6) verschillende smaken 1-kopsthee zakjes aangeboden te worden waaronder: Rooibos, Groene Thee en Engelse Melange.
29	Voor de instant soep dienen ten minste vier (4) smaken aangeboden te worden, waarvan ten minste één (1) bouillon en één (1) vegetarische soep.
30	En biedt voor deze toebehoren uniforme opbergmogelijkheden (opbergmeubel/materiaal) voor in de pantry.
31	Gedurende de overeenkomst is de Opdrachtnemer niet gerechtigd om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het CIZ wijzigingen aan te brengen in het assortiment, dosering of ingrediënten.
32	De machines dienen allen te voldoen aan de wettelijke eisen ten aanzien van technische veiligheid.

#	SERVICE EN ONDERHOUD
33	Service/Verzorging van de machines vindt op werkdagen plaats tussen 08:00 en 12:00 uur.
34	Opdrachtnemer maakt de machines evenals werkplaats (werkblad en de directe omgeving van de machine) in de pantry dagelijks schoon. Hieronder valt o.a. (niet limitatief): - Het in- en uitwendig reinigen van de machine en het opbergmeubel/materiaal voor de ingrediënten en materialen in de pantry; - Het schoonhouden van de opslagruimte aangesteld door het CIZ; - Het aanvullen van ingrediënten en materialen ten behoeve van de machine en de pantry; - Het behouden van kwaliteit van de consumptie zonder bijmaak; - Het opruimen van eigen vuil / afval van Opdrachtnemer; - Het verwijderen van vlekken op het werkblad of vlak voor de machine.
35	De ingrediënten en materialen dienen voorradig zijn. Echter mag er niet meer dan benodigde voorraad van twee (2) weken opgeslagen worden binnen de voorraadruimte van de het CIZ. Het CIZ gaat ervanuit dat Opdrachtnemer over voldoende kennis beschikt om de voorraad zelf in te schatten op basis van verbruik. Voorraad dat over datum gaat, wordt retour genomen en gecrediteerd door Opdrachtnemer.
36	Voorraad dient middels het FIFO-principe (first in first out) te worden aangevuld.
37	Voorraad dient conform HACCP te worden aangevuld.
38	De dienstverlening door Opdrachtnemer voldoet aan de Warenwet Hygiëne en Levensmiddelen en overige van toepassing zijnde wet- en regelgeving.

#	BESCHIKBAARHEID
39	De machine is minimaal 98% van de tijd per maand (gebaseerd op kantoor tijden, ma t/m vrij van 08:00 – 17:00 uur) beschikbaar. Onder beschikbaar verstaat het CIZ goed werkend en alle consumpties worden naar behoren verstrekt.
40	Correctief onderhoud wordt meegerekend als niet beschikbaar.
41	Indien een (1) machine over een periode van drie (3) maanden gemiddeld minder dan 98% beschikbaar is, dient de Opdrachtnemer op eigen kosten vervanging te regelen voor de machine.
42	Indien een machine in een (1) maand minder dan 94% beschikbaar is, dient de Opdrachtnemer op eigen kosten vervanging te regelen voor de machine.
43	Deze vervanging dient binnen een (1) week na de hiervoor genoemde periode van drie (3) respectievelijk een (1) maand(en) van onvoldoende beschikbaarheid te worden geregeld.
44	Binnen vier (4) uur na melding van storing dient een medewerker van Opdrachtnemer aanwezig te zijn om de storing te verhelpen.
45	Indien de melding na 15:00 uur wordt gemaakt en de Opdrachtnemer hierdoor wegens het sluiten van het kantoorpand om 19:00 niet in staat wordt gesteld om binnen vier uur aanwezig te zijn dient Opdrachtnemer de eerste volgende werkdag voor 09:00 aanwezig te zijn voor het verhelpen van de storing.
46	De tijd gaat in vanaf het moment van telefonische melding door het CIZ.
47	Indien de storing niet binnen een termijn van twee werkdagen verholpen kan worden dient de Opdrachtnemer een andere gelijkwaardige machine aan te bieden en te plaatsen tot de huidige machine weer in staat is om de dienstverlening uit te voeren.

#	PERSONEEL
48	Het CIZ behoudt zich het recht voor om medewerkers van Opdrachtnemer de toegang tot de gebouwen van het CIZ te ontzeggen indien daar naar het oordeel van het CIZ aanleiding voor is. Opdrachtnemer dient alsdan terstond vervanging te regelen zonder hier extra kosten aan te verbinden
49	Het personeel van de Opdrachtnemer dient herkenbaar te zijn aan uniforme bedrijfskleding.

#	COMMERCEEL
50	Alle door Inschrijver gegeven tarieven zijn op basis van het tarief van 2020 en zijn in ieder geval vast tot 1 januari 2022.
51	De aangeboden prijzen door Inschrijver staan tot en met 1 januari 2022 vast. Hierna kunnen jaarlijks prijsaanpassingen gedaan worden op basis van CBS-indexering Dienstprijzen index 2015 = 100 > commerciële dienstverlening en transport: https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83760NED/table?ts=1572347832279 De huurprijzen van de machines zijn vaste tarieven en worden niet geïndexeerd tijdens de contractperiode.
52	Indien in een jaar is afgezien van het herzien van tarieven, dan vindt indexering in het daarop volgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is derhalve nooit sprake.
53	Een voornemen tot indexatie dient Inschrijver minimaal zes (6) weken voorafgaand aan ingangsdatum daarvan aan CIZ te melden met daarbij een toelichting op de gehanteerde formule (zoals omschreven in Eis 51 hiervoor). Gewijzigde tarieven gaan pas in na goedkeuring van CIZ.
54	In het geval van negatieve indexering moet Inschrijver de tarieven herzien en CIZ hierover informeren.
55	Facturering en betaling vindt plaats conform Bijlage: 'Spelregels zakendoen met CIZ'.
56	Prijzen zoals door Opdrachtnemer ingevuld op het prijzenblad zijn inclusief alle overige bijkomende kosten, zoals, maar niet beperkt tot, administratieve kosten, reis- en transportkosten, reinigingsmiddelen en kantoorbenodigdheden (bijv. schrijfblok voor het noteren van voorraad).
57	Niet in het prijzenblad opgenomen kosten komen niet voor vergoeding in aanmerking.
58	Promotionele activiteiten zijn toegestaan, mits deze goedgekeurd zijn door het CIZ (Contractmanager).

#	COMMUNICATIE
59	Opdrachtnemer is gedurende de looptijd van de overeenkomst op werkdagen tussen 07:00 en 18:00 telefonisch bereikbaar voor meldingen op gebied van storingen.
60	Opdrachtnemer verstrekt per kwartaal managementrapportages met daarin de volgende informatie per machine: - Machinenummer en locatie; - Beschikbaarheidspercentage; - Storingen: aantallen en aard; - Responstijd en hersteltijd; - Tijdsduur verstrekken consumptie; - Verricht onderhoud & reparaties; - Klachtenafhandeling; - Totaal aantal consumpties per soort; - Aantal consumpties per soort per locatie; - Overzicht verstrekte ingrediënten en materialen per locatie.
61	Opdrachtnemer wijst: - Eén (1) commercieel manager (en vervanger) aan welke als eerste aanspreekpunt fungeert op strategisch niveau; - Eén (1) accountmanager (en vervanger) aan welke als eerste aanspreekpunt fungeert op tactisch niveau voor alle locaties van- en het contract met het CIZ.
62	Ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst zullen op gezette tijden overleggen gehouden worden waaronder: - <u>Strategisch overleg > één (1) maal per jaar:</u> Het strategisch overleg richt zich op de ontwikkeling van de dienstverlening van Opdrachtnemer en het CIZ op de lange termijn en eventuele escalaties vanuit het tactisch overleg. - <u>Tactisch overleg > drie (3) maal per jaar:</u> Het tactisch overleg richt zich op de voortgang van de dienstverlening en de opvolging van de afspraken uit de overeenkomst en het Programma van Eisen. Het CIZ gebruikt het Contractmanagementsysteem AddVue Connect voor het meten en monitoren van deze contractuele afspraken. - <u>Operationeel overleg > op afroep:</u> Het operationeel overleg richt zich op de dagelijkse coördinatie inzake lopende meldingen.

#	DUURZAAMHEID
63	De disposable bekers van karton met een PE-coating en meerdere malen te gebruiken.
64	Toevoegen roerstaafjes ect.
65	Er dient aantoonbaar gebruik te worden gemaakt van milieuvriendelijke schoonmaaksystemen en –middelen.
66	Machines die gedurende contractperiode afgeschreven danwel vervangen worden dienen zoveel als mogelijk te worden hergebruikt danwel te worden gerecycled. Inschrijver dient aantoonbaar te maken voor het CIZ.
67	Machines moeten voorzien zijn van minimaal energielabel A+ en CE-keurmerk en te voldoen aan de wetgeving op et vlak van NEN:1010/3140.