

Bijlage A - Programma van eisen

Opdrachtnemer verbindt zich met deze overeenkomst tot het volgende:

Nr.	Algemene eisen
1	Opdrachtnemer conformeert zich aan de gevraagde levering en dienstverlening zoals omschreven in de aanbestedingsdocumenten.
2	Opdrachtnemer levert automaten op de locaties van Opdrachtgever zoals beschreven in de aanbestedingsdocumenten op basis van onderhoud conform SLA. Opdrachtnemer draagt zorg voor een duidelijke instructie ten aanzien van het dagelijks onderhoud.
3	Het plaatsen van nieuwe automaten vindt in beginsel niet plaats tijdens de primaire werktijd. De planning vindt plaats in overleg tussen Opdrachtnemer en opdrachtgever.
4	Hoeveel automaten er gedurende de contractperiode herplaatst, geretourneerd of bijbesteld moeten worden is niet te voorspellen. Van de Opdrachtnemer wordt een flexibele opstelling geëist. Het aantal te retourneren automaten wordt begrensd op 15%.
5	Automaten worden door Opdrachtnemer gedurende het contract binnen 6 weken na aanvraag gebruiksklaar en volledig geïnstalleerd opgeleverd en geplaatst op de door de Opdrachtgever aangegeven plaats en afgesproken tijdstip.
6	Opdrachtnemer garandeert dat minimaal gedurende 4 jaar na aanvang van de Overeenkomst de aangeboden automaten leverbaar en inzetbaar zijn.
7	Opdrachtnemer zal mutaties (waaronder verplaatsingen) in het automatenpark binnen 2 weken na aanvraag door Opdrachtgever doorvoeren.
8	Opdrachtnemer maakt in overleg met team Facilitair via facilitair@hdsr.nl afspraken over het aan- en afmelden in geval van een locatiebezoek. Opdrachtnemer conformeert zich aan de bezoekersregelingen van Opdrachtgever.
9	Opdrachtnemer draagt zorg voor alle hulpmiddelen, materialen, onderdelen en personeel inzet die nodig is om het onderhoud aan de warme drankenautomaten te garanderen.
10	Opdrachtnemer kan er vanuit gaan dat op locatie voldoende ruimte beschikbaar is met betrekking tot een opslag- en verzorgingsruimte. Opdrachtgever heeft een gemiddelde voorraad van de automaat producten van ten minste de benodigde hoeveelheid voor het overbruggen van 1 x de normale levertijd. En maximaal voldoende voor het overbruggen van 2.5 x de normale levertijd.
11	Opdrachtnemer dient de Levering en Dienstverlening uit te voeren zonder gebruikssporen achter te laten. Bij levering van producten dient gebruik gemaakt te worden van de daarvoor bedoelde leveranciers ingang en van de schaarlift om de producten binnen te krijgen.
12	Informatie met betrekking tot de levering van goederen (logistiek) zal na gunning worden verstrekt.

Nr.	Automaten
13	De warme drankenautomaat dient minimaal het volgende assortiment te leveren: <ul style="list-style-type: none"> - Koffie, espresso en cappuccino met regelbare sterkte (mild/normaal/sterk) - Latte macchiato en cafe au lait (koffie met melk, normale hoeveelheid) - Gewone cacao, wiener melange en luxe variant - Heet water - Kannenfunctie zonder sleutel (in verband met decentrale vergaderzaal zonder vergaderservice). Deze dient uitgeschakeld te kunnen worden. HDSR wil geen automatische uitgifte van de bekertjes. Gebruikers dienen bekertjes los te kunnen pakken via een geschikte dispenser.
14	De automaten dienen een moderne en eigentijdse uitstraling te hebben: strak met niet te veel kleur, eenvoudige uitvoering.
15	De afmeting van de nieuwe warme drankenautomaten dient afgestemd te zijn op de beschikbare ruimten.

	Gegevens van de locatie met de minste ruimte: 40,5 cm breed, 63 cm diep. De hoogte is op kantoor en op de meeste buitenlocaties niet beperkt. Op twee buitenlocaties is de beschikbare ruimte: 87 cm hoog, 45 cm breed en 60 cm diep.
16	De keuze voor een consumptie uit de warme drankenautomaat is in het Nederlands weergegeven.
17	De warme drankenautomaten moeten ten minste afgesteld zijn op de optimale temperatuur voor zowel koffie als thee. Deze hoeven niet aan elkaar gelijk te zijn.
18	Alle warme drankenautomaten zijn voorzien van een registratiemogelijkheid per consumptie van de koffie.
19	Het bedieningspaneel dient gebruiksvriendelijk te zijn, en uniform op alle warme drankenautomaten. Hieronder wordt ook verstaan dat de automaat geen onnodige geluidsoverlast moet geven. Geluid(notificaties) dienen te kunnen worden aangepast en/of worden uitgeschakeld.
20	De consumpties uit de warme drankenautomaten worden gratis verstrekt.
21	Bij uitgifte van dranken mogen geen (ingrediënt-)resten van de vorige consumptie in de volgende consumptie terecht komen.
22	Er dient een watersysteemfilter op de watertoevoervoorziening geplaatst en onderhouden te worden.

Nr.	Ingrediënten en bekere
23	De kwaliteit van de producten dienen de volledige looptijd dezelfde kwaliteit te houden als oorspronkelijk aangeboden. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om te allen tijde door middel van metingen (door een onafhankelijk organisatie) te controleren of de kwaliteit en de doseringen in de automaten overeenkomen met hetgeen dat is aangeboden. De uitkomst is bindend.
24	Koffie, thee en cacao dienen te zijn geteeld en bewerkt met inachtneming van de door de Internationale Arbeidsorganisatie gestelde normen voor "leefbaar loon/leefbaar inkomen". De producten moeten voorzien zijn van een keurmerk waaruit blijkt dat het product is gemaakt met extra aandacht voor eerlijke handel, het milieu of dierenwelzijn. In ieder geval voldoen inschrijvers met de volgende keurmerken aan dit vereiste: Fairtrade, EKO, UTZ of Rainforest Alliance. Een bewijsmiddel dient op verzoek van HDSR te worden verstrekt.
25	Opdrachtnemer dient biobased (duurzame) bekere (150 cc) in te zetten. Vulling bekere minimaal 125 cc. m.u.v. espresso, hiervoor geldt een vulling van 60 cc. De Opdrachtnemer is vrij om te bepalen welke biobased automatenbeker wordt ingezet, zolang deze voldoet aan de gestelde eisen, meerdere malen inzetbaar is en (aantoonbaar) op een duurzame manier kan worden verwerkt.
26	De bovenrand van de beker dient een maximale diameter te hebben van 7,0 cm, zodat de beker in de afvalbak/dispenser past.
27	Bekere dienen hittebestendig en vormvast te zijn. Bekere mogen niet vervormen als gevolg van hitte.
28	Bij uitgifte van koffie mag er slechts een verwaarloosbare hoeveelheid "cafestol" in de koffie terecht komen.
29	Eventueel reclame uitingen op de koffiebekere zijn in overleg met opdrachtgever toegestaan.

Nr.	Financiële situatie en facturatie
30	Opdrachtnemer dient zijn facturen eens per maand digitaal aan te leveren in PDF of SI-UBL format en te versturen naar facturen@hdsr.nl respectievelijk het netwerk http://iget.simplerinvoicing.org . Facturering in SI-UBL heeft de voorkeur van HDSR en kan op een bepaald moment verplicht worden gesteld. Facturatie vindt achteraf per maand plaats.

31	De prijzen betreffen all inclusief prijzen (incl. levering, onderhoud etc.) en staan vast voor de gehele looptijd van de overeenkomst. Indexering is toegestaan en wordt nader toegelicht in de overeenkomst.
32	De levering en transportkosten van apparatuur in verband met uitbreiding of vermindering van koffiemachines dient op dezelfde prijs en condities gebaseerd te zijn zoals in de huidige aanbieding
33	Opdrachtgever kan automaten laten verwijderen, terugnemen of in (tijdelijke) opslag laten nemen door Opdrachtnemer. Opdrachtgever gaat slechts akkoord met een begrenzing van 15% op het aantal te retourneren automaten binnen de looptijd van de overeenkomst. Opdrachtgever verwacht dat het aantal eventueel af te stoten automaten binnen deze marge zal blijven en wenst op dit moment geen voorstel voor overstijging.

Nr.	Personeel
34	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het naleven van de in Nederland geldende regels (CAO en andere relevante wet- en regelgeving).
35	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich te houden aan de per locatie geldende beveiligingsvoorschriften en huisregels/gedragsregels.
36	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen gedurende de uitvoering van de werkzaamheden herkenbare bedrijfskleding te dragen.
37	Alle medewerkers van Opdrachtnemer die werkzaamheden uitvoeren op een locatie van Opdrachtgever dienen de Nederlandse taal te beheersen.
38	Opdrachtnemer stelt één vast contactpersoon aan, welke fungeert als aanspreekpunt.
39	Opdrachtnemer dient zich voorafgaand en na afloop van de werkzaamheden te allen tijde te melden bij de betreffende locatie bij de daartoe aangewezen contactpersoon.

Nr.	Onderhoud en klachtenregeling
40	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor preventief en correctief onderhoud, inclusief vervanging van defect geraakte onderdelen van de apparatuur.
41	Alle noodzakelijke onderhoud en materialen zijn opgenomen in de prijs.
42	opdrachtnemer verzekerd dat de automaten operationeel zullen zijn, de opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de opvolging als mede het verhelpen van, de door opdrachtgever gemelde klachten en storingen. Storingen en bestellingen kunnen 24 uur per dag worden gemeld en aangenomen door middel van een internet portal.
43	De maximale responsetijd, de tijd tussen het melden van de storing door de opdrachtgever bij de opdrachtnemer tot het moment dat de monteur ter plaatse is, is 8 uur (1 werkdag).
44	Indien een storing niet binnen 8 uur wordt opgelost zal in overleg worden getreden over hoe de koffievoorziening gecontinueerd kan worden. Indien storingen niet binnen drie werkdagen wordt verholpen, zal een vervangende automaat geplaatst worden (zonder dat hier extra kosten aan verbonden zijn).
45	Het verlenen van service en onderhoud zal in principe plaatsvinden op werkdagen van 08.00 - 17.00 uur. Een servicemonteur van de opdrachtnemer rapporteert direct na het weer in gebruik stellen van de automaat bij de opdrachtgever.
46	De opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het bijhouden en rapporteren van o.a. reactie, response en hersteltijden van de storingen.