

## Bijlage 3 - Programma van Eisen

In deze bijlage staan de eisen beschreven die behoren tot de Europese aanbesteding "Warme- en koude drankenautomaten".  
Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen aan deze opdracht.

| Eisen aan warme- en koude drankenautomaten en onderzetkasten |   |
|--|---|
| 1.   | De warme- en koude drankautomaten, hierna te noemen 'automaten', moeten voldoen aan algemeen geldende Europese richtlijnen en normen.   |
| 2.   | De Opdrachtgever vraagt 2 soorten automaten uit: <ul style="list-style-type: none"><li>• Type 1: Bonenmachines voor algemeen gebruik met een bonen zetmethode</li><li>• Type 2: Snelle kannentappers om kannen te tappen waarbij de zetmethode bepaald mag worden door de Opdrachtnemer.</li></ul>  |
| 3.   | <b>Algemene technische- en functionele eisen</b><br>Voor alle automaten die worden geleverd gelden de volgende algemene technische- en functionele eisen: <ul style="list-style-type: none"><li>• Zijn voorzien van energie spaarstanden die ingaan op bepaalde tijden (in overleg met Opdrachtgever).</li><li>• De automaten moeten minimaal een energielabel A hebben.</li><li>• Zijn voorzien van waterontharder/filter.</li><li>• Zijn voorzien van een opvangreservoir ten behoeve van water en restafval (aansluiting op afvoer is niet mogelijk).</li><li>• Zijn voorzien van CE keurmerk.</li><li>• Dienen minimaal eenmaal per 3 jaar NEN3140 gekeurd te worden.</li><li>• Druppelen niet na in een volgende consumptie.</li><li>• Consumpties en toevoegingen zijn in sterkte regelbaar.</li><li>• Bieden het beschreven basisassortiment aan.</li><li>• De drankenautomaten dienen een neutrale kleur te hebben (geen nadrukkelijke klaren als geel, oranje, roze etc.).</li><li>• De drankenautomaten dienen te voorzien te zijn van een apart uitgiftepunt voor waterconsumpties.</li><li>• De drankenautomaten dienen voorzien te zijn van een waterslot met terugslagklep.</li><li>• De drankenautomaten zijn voorzien van een touchscreen en het display op de drankenautomaten geeft standaard teksten weer in de Nederlandse taal.</li><li>• In verband met prestatielevering moet de Opdrachtgever zelfstandig steekproefsgewijs maandelijks de tellerstanden op de warme drankenautomaten kunnen uitlezen.</li><li>• Passen binnen beschikbare ruimten in aanwezige pantry's.</li></ul> |
| 4.   | <b>Overige technische- en functionele eisen bonenmachines</b><br>Voor de bonenmachines (type 1) gelden naast de algemene technische- en functionele eisen ook de volgende eisen: <ul style="list-style-type: none"><li>• Bonenmachines hebben als zetmethode bonen.</li></ul>   |

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bonenmachines moeten functioneren op 230V aansluiting met randaarde.</li> <li>• Aansluitvermogen en maximale stroomverbruik dient maximaal 16 Ampère per drankenautomaat te zijn.</li> <li>• Bonenmachines dienen een uniforme uitstraling en bediening te hebben.</li> <li>• De maximale geluidsproductie van de drankenautomaten moeten acceptabel zijn voor een kantooromgeving.</li> <li>• Bonenmachines dienen te zijn voorzien van een systeem dat de gebruiker zelf een beker kan pakken en plaatsen onder/in de drankenautomaat.</li> <li>• Bonenmachines moeten geschikt zijn voor het gebruik van verschillende drinksystemen (bekers, kopjes, theeglazen e.d.).</li> <li>• Bonenmachines dienen voorzien te zijn van een systeem wanneer de gebruikers geen beker plaatst of deze niet juist onder/in de automaat plaatst dat de gebruiker hiervan een melding krijgt. De gekozen consumptie wordt in dit geval niet bereid.</li> <li>• Let op, op de locaties Gemeentewerf Barendrecht Afval Aanbied Station, Gemeentehuis Barendrecht en Gemeentehuis Ridderkerk dienen enkele bonenmachines over een kannentapfunctie te beschikken (zie bijlage 5).</li> </ul> |
| 5.   | <p><b>Overige technische- en functionele eisen kannentappers</b><br/> Voor de kannentappers (type 2) gelden naast de algemene technische- en functionele eisen ook de volgende eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De kannentappers (type 2) moeten functioneren op krachtstroom met randaarde.</li> <li>• Keuze mogelijkheid om zowel hele als halve kannen te kunnen tappen.</li> <li>• Kannentappers moeten geschikt zijn voor het gebruik van verschillende soorten koffie- en thee kannen.</li> <li>• Kannentappers moeten geschikt zijn om binnen 2 minuten (inclusief opwarmtijd) een kan koffie of thee van 1.5 liter (ongeveer 12 kopjes) te tappen.</li> <li>• De kwaliteit van de koffie uit de kannenmachine moet gelijkwaardig zijn aan de koffie uit de bonenmachines.</li> </ul>  |
| 6.   | <p><b>Technische- en functionele eisen onderzetkast:</b><br/> Voor alle onderzetkasten welke worden geleverd gelden de volgende technische- en functionele eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kasten uit één productlijn t.b.v. uniforme uitstraling.</li> <li>• Passen binnen beschikbare ruimten in aanwezige pantry's.</li> <li>• Voorzien van een droes opvangbak.</li> <li>• Voorzien van bekerdispensers /-pijpen.</li> <li>• Ruimte/dispensers voor opbergen melk- en suikersticks, zoetjes, roerstaafje, theezakjes etc.</li> <li>• Optie voor achterwand.</li> </ul>   |
| 7.   | <p>De automaten worden gedurende de Overeenkomst gebruiksklaar en volledig geïnstalleerd opgeleverd en geplaatst door de Opdrachtnemer op de door de Opdrachtgever aangewezen plaats en afgesproken tijdstip, zonder bijkomende kosten voor de Opdrachtgever. Op verzoek van de Opdrachtgever kunnen automaten worden weggehaald, bijgeplaatst, verhuisd, omgeruild of tijdelijk opgeslagen door de Opdrachtnemer, zonder bijkomende kosten voor de Opdrachtgever.</p>   |
| <b>Eisen aan consumpties, ingrediënten en toebehorende</b> |  |
| 8.   | <p><b>Type 1 bonenmachines assortiment</b><br/> De bonenmachines (type 1) dienen minimaal de volgende mogelijkheden te bevatten (meer mogelijkheden mag uiteraard ook):</p>  |

|     |   |
|-----|---|
|     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Koffie</li> <li>• Espresso</li> <li>• Cappuccino</li> <li>• Chocolademelk</li> <li>• Café au lait</li> <li>• Wiener Melange</li> <li>• Heet water (minimaal 90 graden)</li> <li>• Gekoeld water (tussen de 3 en 12 graden)</li> <li>• Keuzemogelijkheid voor suiker en melk</li> <li>• Inregelen sterkte</li> </ul>  |
| 9.  | <p><b>Type 2 kannentappers assortiment</b></p> <p>De kannentappers (type 2) dienen minimaal de volgende mogelijkheden te bevatten (meer mogelijkheden mag uiteraard ook):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kannenfuncties koffie</li> <li>• Kannenfuncties heet water (minimaal 90 graden)</li> <li>• Kannenfuncties gekoeld water (tussen de 3 en 12 graden)</li> <li>• Keuzemogelijkheid voor suiker en melk</li> <li>• Inregelen sterkte</li> </ul>  |
| 10. | <p><b>Losse producten</b></p> <p>Onderdeel van de opdracht is het leveren van de losse producten welke deel uitmaken van de Integrale Consumptie Prijs (ICP). Bij iedere automaat en bij de tafeldispensers (ingrediënten bakken) in de vergaderruimtes dient dit aangeboden te worden.</p> <p>Inschrijver dient minimaal de volgende producten te leveren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suikersticks (fair trade)</li> <li>• Creamersticks (fair trade)</li> <li>• Zoetjes</li> <li>• Decafé sticks</li> <li>• Soepzakjes, minimaal 2 smaken (in overleg), o.b.v. fair trade</li> <li>• Losse theezakjes, minimaal de smaken gewone thee, groene thee, groene thee met citroen, forest fruit en rooibos o.b.v. fair trade, zie eis 12</li> <li>• Houten roerstaafjes</li> <li>• Losse duurzame biobased bekertjes, zie eis 14</li> </ul> |
| 11. | <p>Jaarlijks kan dit assortiment in samenspraak worden gewijzigd. Zonder dat hiervoor extra kosten in rekening kunnen worden gebracht.</p>  |

|  |  |
|--|--|
| 12.  | <p><b>Theezakjes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De theezakjes bij de bonenmachines (type 1) dienen een inhoud te hebben die bedoeld is voor één kop thee.</li> <li>• De theezakjes bij de kannentappers (type 2) dienen een inhoud te hebben die bedoeld is voor 1 kan thee.</li> <li>• Alle theezakjes dienen individueel verpakt te zijn.</li> <li>• Alle theezakjes zijn fair trade.</li> </ul>   |
| 13.  | <p><b>Fair trade</b></p> <p>Koffie (bonen) en cacao voor de automaten, suikersticks, creamer, de losse theezakjes en soepzakjes dienen voorzien te zijn van het fair trade label. De gemeente Ridderkerk is namelijk een fair trade gemeente, zie paragraaf 2.5 van de aanbestedingsleidraad.</p>  |
| 14.  | <p><b>Biobased bekerc</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De Opdrachtnemer dient een 100% biobased beker aan te bieden.</li> <li>• De Opdrachtgever ziet bekerc als onderdeel van de totale beleving van de warme drankenautomaten. De te leveren bekerc zijn zo gemaakt dat de medewerkers de bekerc met hete consumpties makkelijk in de hand kunnen houden, zonder hun handen te verbranden.</li> <li>• De bekerc geven geen smaak- en geurstoffen af en veranderen niet van vorm door de hitte van de consumptie.</li> <li>• De bekerc dienen te voldoen aan alle overige relevante wet- en regelgeving en zijn duurzaam.</li> <li>• De Opdrachtgever wenst één soort bekercjes in verband met eenduidigheid in de uitstraling. In verband met het systeem voor afvalscheiding dient de beker een doorsnee van 7 cm te hebben.</li> <li>• De Opdrachtgever dient inspraak te hebben in de communicatie op de koffiebekerc.</li> </ul> |
| 15.  | <p><b>Toppings</b></p> <p>De melkproducten of eventuele toppings uit de warme drankenautomaten mogen geen toegevoegde suikers bevatten. Bij voorgenomen gunning vraagt Aanbestedende dienst dan ook een uitgebreide ingrediëntenlijst i.v.m. allergieën.</p>   |
| 16.  | <p><b>Gebruik van gerecycled materiaal voor verpakkingen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt, dienen deze voor minstens 80% uit gerecycleerd materiaal te bestaan.</li> <li>• Wanneer voor de eindverpakking kunststofzakken of vellen worden gebruikt, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan.</li> </ul> <p>Hier wordt in de gunningscriteria nader op ingegaan.</p>   |
| <b>Eisen aan grammages en overige afstellingen automaten</b> |  |
| 17.  | <p>Alle consumpties uit de bonenmachines (type 1) dienen een inhoud van minimaal 120 cc te hebben. Voor espresso geldt een minimale inhoud van 60 cc.</p>  |
| 18.  | <p>Tijdens de smaaktest (zie paragraaf 6.5 van de aanbestedingsleidraad) wordt de exacte hoeveelheid bepaald en vastgelegd in de Overeenkomst. De aangeboden automaten, afstellingen, de smaak van de koffie, grammage bonen etc. tijdens de smaaktest dienen exact hetzelfde te zijn gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Dit houdt onder andere, maar niet uitsluitend, in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het soort/type/merk bonen dat gebruikt wordt.</li> <li>• De grammage van de bonen dat gebruikt wordt.</li> </ul>  |

|  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Overige afstellingen.</li> </ul>   |
| 19.  | Ijken en herijken van de automaten: Jaarlijks in februari of op verzoek van de Opdrachtgever dienen alle automaten te worden herijkt op de afgesproken grammage. De uitkomst hiervan dient gerapporteerd te worden aan de Opdrachtgever.  |
| <b>Eisen aan klanttevredenheid en klanttevredenheidsmeting</b> |   |
| 20.  | Cluster Facilitair streeft binnen de eigen GR BAR-organisatie in 2022 naar een minimaal klantwaarderingcijfer van een 7,0. De klantbeleving van de automaten maakt onderdeel uit van deze waardering. Opdrachtnemer garandeert dat de jaarlijkse klanttevredenheidsmeting minimaal het cijfer 7,0 scoort gedurende de looptijd van deze Overeenkomst.   |
| 21.  | De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het betrouwbaar, representatief en correct meten van de tevredenheid van gebruikers middels een klanttevredenheidsmeting. De wijze waarop de tevredenheid wordt getoetst is onderdeel van de gunningscriteria. Mocht de uitkomst van de klanttevredenheidsmeting in overleg niet betrouwbaar/representatief geacht worden, dan zal de Opdrachtgever de klanttevredenheidsmeting opnieuw moeten uitvoeren op een manier dat deze wel betrouwbaar/representatief wordt. Het klantwaarderingcijfer dat uit dit onderzoek komt is te allen tijde leidend. Ook als het onderzoek niet representatief is doordat er te weinig respondenten zijn geweest. Consequenties die hieraan verbonden zijn staan in eis 23 en 24.  |
| 22.  | In februari 2023 zorgt de Opdrachtnemer voor de eerste klanttevredenheidsmeting van het klanttevredenheidcijfer. Daarna zorgt de Opdrachtnemer jaarlijks in februari voor een klanttevredenheidsmeting van het klanttevredenheidcijfer.   |
| 23.  | Als de Opdrachtnemer onverhoopt lager scoort dan het minimale klantwaarderingcijfer van een 7,0 of de uitkomst niet representatief is: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Krijgt de Opdrachtnemer 3 maanden de kans om de kwaliteit te verbeteren. (= 2<sup>e</sup> kans)</li> <li>• Na 3 maanden zorgt de Opdrachtnemer voor een nieuwe meting.</li> <li>• Als de uitkomst het minimale klantwaarderingcijfer van een 7,0 behaalt en de uitkomst representatief is, zijn er verder geen consequenties aan verbonden.</li> </ul>  |
| 24.  | Als de Opdrachtnemer de daarop volgende 3 maanden (als vervolg op eis 23) nog steeds lager scoort dan het minimale klantwaarderingcijfer van een 7,0 of de uitkomst nog steeds niet representatief is: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wordt de boeteclausule in werking gesteld. Het behaalde cijfer van de laatste klanttevredenheidsmeting is hierin leidend.</li> <li>• Krijgt de Opdrachtnemer 3 maanden de kans om de kwaliteit te verbeteren. (= 3<sup>e</sup> kans)</li> <li>• Na 3 maanden zorgt de Opdrachtnemer nogmaals voor een nieuwe meting.</li> <li>• Als de Opdrachtnemer onverhoopt nog steeds lager scoort dan het gegarandeerde cijfer, of de uitkomst niet representatief is blijft de boeteclausule van toepassing.</li> <li>• Opdrachtnemer krijgt vervolgens nog eenmaal de kans om de kwaliteit te verbeteren. (= 4<sup>e</sup> kans)</li> <li>• Na 3 maanden zorgt de Opdrachtnemer nogmaals voor een nieuwe meting.</li> <li>• Indien de Opdrachtnemer voor de 4<sup>e</sup> opeenvolgende keer het gegarandeerde cijfer niet behaalt, behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor om het contract kosteloos te ontbinden.</li> </ul> |
| 25.  | De boeteclausule is als volgt opgebouwd. Negatieve afwijking per tiende rapportcijfer t.o.v. het minimale klantwaarderingcijfer van een 7,0.  |

|   |  |
|---|--|
|   | <p>0,1 = € 500,-                      0,2 = € 1.000,-</p> <p>0,3 = € 1.500,-                    0,4 = € 2.000,-</p> <p>0,5 = € 2.500,-                    0,6 = € 3.000,-</p> <p>0,7 = € 3.500,-                    0,8 = € 4.000,-</p> <p>0,9 = € 4.500,-                    1,0 = € 5.000,-</p> <p>Meer dan 1 € 7.500,-</p> <p>Genoemde bedragen zijn excl. BTW. Opgedragen boetes zullen eenmalig gecrediteerd worden met de maandfactuur.</p>  |
| 26.   | De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de klanttevredenheidsmeting, na bijvoorbeeld een 3 <sup>e</sup> kans (zie eis 24), van de automaten door een onafhankelijke partij te laten toetsen. De kosten van deze klanttevredenheidsmeting zijn voor de Opdrachtgever.   |
| 27.   | De Opdrachtgever kan tijdens de contractperiode aanpassingen laten doen door de Opdrachtnemer voor variaties in sterkte en smaak van consumpties als dit de conclusie is van het tevredenheidsonderzoek. Deze keuze heeft geen invloed op de prijs van de consumpties.   |
| <b>Eisen aan communicatie en rapportage</b> |  |
| 28.   | <p><b>Maandelijks rapportage</b></p> <p>De Opdrachtnemer levert maandelijks de volgende rapportages in een Excel bestand aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Overzicht van het aantal storingen per locatie/machine met een analyse van soort storing, afhandelingstijd en opgave welke maatregelen getroffen zijn.</li> <li>• Een specificatie van de tellerstand van de consumpties per locatie/automaat, gesplitst in warme consumpties en koud water.</li> </ul>   |
| 29.   | <p><b>Kwartaal rapportage</b></p> <p>De Opdrachtnemer levert per kwartaal, uiterlijk tien werkdagen na het einde van het kwartaal de volgende rapportages in een Excel bestand aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschikbaarheidspercentage van de automaten.</li> <li>• Detailoverzicht van het verbruik en rapportage van zichtbare trends.</li> <li>• Verbetervoorstellen om de tevredenheid, dienstverlening, assortiment, inzet machinepark en/of andere zaken te verbeteren.</li> </ul>                      |
| 30.   | <p><b>Jaarlijkse rapportage</b></p> <p>De Opdrachtnemer levert jaarlijks de volgende rapportages aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Herijkingsrapport van de grammage bonen.</li> </ul>   |
| 31.   | <p><b>Vertegenwoordiger van de Opdrachtnemer</b></p> <p>De vertegenwoordigers van de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever hebben minimaal éénmaal per kwartaal afstemming op tactisch niveau. Deze frequentie kan worden verlaagd of verhoogd als de contractuitvoering dit toelaat of noodzakelijk maakt. Eénmaal per jaar vindt er overleg plaats op strategisch niveau. De vertegenwoordiger van de Opdrachtnemer is de contactpersoon voor de Opdrachtgever en draagt zorgt voor de communicatie binnen de eigen organisatie.</p> |

|  |   |
|--|---|
|  | Uitsluitend storingsmeldingen worden rechtstreeks met de Servicedesk van de Opdrachtnemer geregeld, tenzij het een escalatie betreft. Van de vertegenwoordiger van de Opdrachtnemer wordt een pro-actieve houding verwacht richting de Opdrachtgever.   |
| <b>Eisen aan implementatie (hier wordt in de gunningscriteria nader op ingegaan)</b> |   |
| 32.  | De Opdrachtnemer coördineert en regelt met de huidige leveranciers van de automaten, het ontkoppelen en retourneren van de bestaande automaten. De Opdrachtgever en haar gebruikers mogen hier zo weinig mogelijk hinder van ondervinden en worden hierin ontzorgd.   |
| 33.  | De nieuwe automaten worden door de Opdrachtnemer direct geplaatst na het ontkoppelen van de oude drankenautomaten. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het plaatsen van de automaten, het aansluiten op de waterleiding en een wandcontactdoos, het in gebruik stellen en testen van de automaten op de door Opdrachtgever aangegeven locaties.  |
| 34.  | De volledige implementatie dient 1 augustus 2022 gereed te zijn.  |
| 35.  | Alle verpakkingsmaterialen tijdens de implementatieperiode worden door de Opdrachtnemer afgevoerd.  |
| 36.  | De Opdrachtgever heeft te maken met één vaste contactpersoon/aanspreekpunt van de Opdrachtnemer. Deze contactpersoon is verantwoordelijk voor de implementatie en de verdere uitvoering van de Overeenkomst.  |
| 37.  | De Opdrachtgever en de Opdrachtnemer stemmen gezamenlijk af wat de minimale voorraad van losse artikelen is. De Opdrachtnemer zorgt voor tijdige aanvulling en het op peil houden van de afgesproken voorraad.  |
| 38.  | Bij implementatie zorgt de Opdrachtnemer dat alle machines worden voorzien van storingskaartjes. Opdrachtgever zorgt voor insteekhoesjes en storingskaartjes.   |
| <b>Operationele en technische eisen</b>  |   |
| 39.  | Full service (operationeel en technisch onderhoud) wordt door de Opdrachtnemer uitgevoerd en is onderdeel van het variabele tarief: werkelijk aantal afgenomen consumpties (ICP), conform het prijsinvulformulier in bijlage 4. Hiervoor worden geen aanvullende kosten doorberekend aan de Opdrachtgever.  |
| 40.  | <p><b>Dagelijks/operationeel onderhoud automaten en werkzaamheden op locatie</b></p> <p>De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat een vast team van medewerkers op locatie bij de Opdrachtgever de werkzaamheden uitvoert. Tijdens vakanties of ziekte van de vaste operator komt er een vaste vervanger naar de locaties. Deze vervanger is volledig ingewerkt op de locaties. Ook zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat er werkinstructies aanwezig zijn en dat deze bekend zijn bij de Operator. Verzorging vindt op alle locaties dagelijks plaats. De operator verzorgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het in- en uitwendig reinigen van de automaten en het bijbehorende meubel of het gedeelte van de aanrecht waar de automaat staat;</li> <li>• Dat het geheel netjes en verzorgd uitziet;</li> <li>• Dat alle van toepassing zijnde wetgeving in acht wordt genomen (HACCP, hygiëncode, warenwet);</li> <li>• Het volledig ontkalken van het watersysteem;</li> <li>• Vervangen van het waterfilter;</li> <li>• Het aanvullen en bijvullen van de automaten en de pantry's/hubs;</li> <li>• Het op peil houden van de voorraad en eventuele bestellingen;</li> <li>• Dat er preventief onderhoud wordt uitgevoerd om storingen te voorkomen;</li> <li>• De inzameling en het afvoeren van de bekers. Hier wordt in de gunningscriteria nader op ingegaan.</li> <li>• Het koffie residu mag niet voor verstoppingen in het leidingwerk zorgen.</li> </ul> |

|     |  |
|-----|--|
| 41. | Technisch onderhoud houdt in dat alle technische storingen aan drankautomaten door de technische afdeling van Opdrachtnemer, of anderszins, door Opdrachtnemer worden opgelost door een bekwaam medewerker.  |
| 42. | <b>Herkenbaarheid medewerkers Opdrachtnemer</b><br>De medewerkers van de Opdrachtnemer zijn herkenbaar aan bedrijfskleding met het logo van de Opdrachtnemer en kunnen zich desgewenst legitimeren. Bij de start van de Overeenkomst ontvangt de Opdrachtgever de namen van de medewerkers die op de betreffende locatie als vaste operator worden toegewezen. Op deze lijst staan tevens de namen van de vaste vervangers. Mocht er door personeelwisselingen aanpassingen nodig zijn op de lijst, dan wordt de Opdrachtgever hiervan vooraf op de hoogte gesteld. Medewerkers van de Opdrachtnemer moeten zich in de gebouwen van de Opdrachtgever te allen tijde kunnen legitimeren.  |
| 43. | <b>Verklaring goed gedrag en geheimhoudingsverklaring</b><br>Van de medewerkers van de Opdrachtnemer welke worden ingezet bij de Opdrachtgever, dient in het personeelsdossier een verklaring omtrent goed gedrag aanwezig te zijn, alsmede een getekende geheimhoudingsverklaring.  |
| 44. | <b>ARBO- wetgeving/huisregels</b><br>De Opdrachtnemer dient de Arbo-wetgeving toe te passen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de instructie van de veiligheidsvoorschriften en huisregels aan haar medewerkers. Indien een medewerker zich niet houdt aan deze voorschriften en regels is de Opdrachtgever gerechtigd de betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot het gebouw te ontzeggen.   |
| 45. | <b>Toegang en sleutelbeheer</b><br>De Opdrachtnemer draagt de verantwoordelijkheid voor het toegangsbeleid en sleutelbeleid van haar medewerkers. Dit houdt onder andere, maar niet uitsluitend, in: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toegangsdruppels en/of sleutels mogen niet uitgeleend worden aan derden ofwel worden over gedragen;</li> <li>• Verlies van een toegangsdruppel en/of sleutels dienen onmiddellijk gemeld te worden bij de Opdrachtgever;</li> <li>• Toegangsdruppels en/of sleutels dienen bij beëindiging van de Overeenkomst te worden ingeleverd bij de Opdrachtgever;</li> <li>• Het is verboden om misbruik te maken van het toegangsrecht. Eventuele bezoekers dienen altijd aangemeld en begeleid te worden.</li> </ul> |
| 46. | <b>Voorraad</b><br>De Opdrachtgever heeft beperkte ruimte beschikbaar ten behoeve van de voorraad van ingrediënten en losse artikelen. De Opdrachtnemer zorgt voor het op peil houden van de voorraad en het bestellen van de ingrediënten voor de warme drankenautomaten en losse artikelen. Al het vrijgekomen verpakkingsmateriaal wordt door de Opdrachtnemer afgevoerd. Hier wordt in de gunningscriteria nader op ingegaan.  |
| 47. | <b>Spoelruimten/gekoelde opslag</b><br>De Opdrachtnemer houdt er rekening mee dat er niet overal spoelruimten aanwezig zijn, evenals gekoelde opslag.  |
| 48. | <b>Nederlandse taal</b><br>De in te zetten medewerkers van de Opdrachtnemer beheersen de Nederlandse taal en woord in geschrift.   |
| 49. | <b>Parkeren</b>  |

|     |   |
|-----|---|
|     | In de directe nabijheid van de huidige locaties van de Opdrachtgever zijn gratis parkeerplaatsen beschikbaar. Indien de gratis parkeerplaatsen bezet zijn of indien de gratis parkeerplaatsen verdwijnen, kunnen er geen parkeerkosten bij de Opdrachtgever in rekening worden gebracht.  |
| 50. | <p><b>Beschikbaarheid automaten buiten kantoor tijden</b></p> <p>Op een aantal locaties van de buitendienst wordt op zaterdag gewerkt en, afhankelijk van de weersomstandigheden, wordt er dag- en nacht doorgewerkt in verband met de gladheidsbestrijding. Dit dient te worden meegenomen in de planning van de operator, zodat voor het weekend de machines zijn bijgevuld. In de winter als gladheidsbestrijding noodzakelijk is, dienen de warme drankenautomaten beschikbaar te zijn.</p>   |
| 51. | <p><b>Storingen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Storingsmeldingen dienen altijd aangemeld te worden via de Servicedesk van de Opdrachtgever.</li> <li>• Storingen worden door de Servicedesk van de Opdrachtgever per email aan de Opdrachtnemer doorgegeven. Bij een urgente storing wordt de storing direct telefonisch doorgegeven en wordt de storing bevestigd per email in verband met de noodzakelijke registratie.</li> <li>• 1<sup>e</sup> Lijnstoringen worden binnen 6 werkuren na melding opgelost. Onder storing wordt verstaan het deels of geheel niet beschikbaar zijn van functionaliteiten van de automaat bijvoorbeeld door technische storing of door het ontbreken van ingrediënten. Indien de storing niet door de operator verholpen kan worden (2<sup>e</sup> lijnstoring) en een technicus moet worden ingeschakeld, geldt een termijn van 16 werkuren gerekend vanaf de eerste storingsmelding.</li> <li>• Bij een storingsmelding in een van de gemeentehuizen haalt de operator/technicus een kopie van de melding op bij het Serviceplein van de gemeentehuizen. De operator lost de storing op, draait het storingskaartje weer op actief, vermeldt de status/werkzaamheden op de kopie van de melding en levert deze weer in bij het Serviceplein.</li> <li>• Aanbestedende dienst staat open voor alternatieven, zoals een klantportaal, hier wordt in de gunningscriteria nader op ingegaan.</li> </ul> |
| 52. | <p><b>Beschikbaarheid warme drankenautomaten</b></p> <p>De automaten dienen 95% tussen 08.00-17.00 uur beschikbaar te zijn. Dit wordt per kwartaal gemeten door Opdrachtnemer (zie eisen aan communicatie en rapportage) het totaal aantal automaten per locatie. Indien het percentage 2 opeenvolgende kwartalen niet wordt behaald, wordt er €1500,- gecrediteerd op de maandelijkse factuur. Indien het percentage 4 opeenvolgende kwartalen niet wordt behaald, behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor om het contract kosteloos te ontbinden. Onder het niet beschikbaar zijn van de automaten wordt verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen productuitgifte;</li> <li>• Geen bekers, thee of overige losse verstrekkingen beschikbaar;</li> <li>• Ingrediënten niet volledig;</li> <li>• Niet een juiste temperatuur bij uitgifte;</li> <li>• Technische storingen waardoor de voorziening niet beschikbaar is;</li> <li>• Verspreiding van geuren die als onprettig worden ervaren door slecht onderhoud/schoonhouden van de automaten.</li> </ul>   |

|  |   |
|--|---|
| 53.  | <p><b>Samenwerking</b><br/>De Opdrachtgever werkt nauw samen met meerdere Opdrachtnemers op Facilitair gebied, zoals de catering, schoonmaak en beveiliging. De Opdrachtgever verwacht een proactieve samenwerking tussen haar ketenpartners en met de Opdrachtgever zelf.</p>  |
| <p><b>Eisen aan facturatie</b></p>             |   |
| 54.  | <p>Facturatie vindt maandelijks achteraf plaats. Dit geldt zowel voor het vaste tarief: huur/investering automaten, als voor het variabele tarief: werkelijk aantal afgenomen consumpties (ICP), conform het prijsinvulformulier in bijlage 4.</p>  |
| 55.  | <p>De Opdrachtnemer stuurt de Opdrachtgever een verzamelfactuur. Op de bijlage bij de verzamelfactuur wordt per locatie het consumptieverbruik uitgesplitst en het vaste tarief van de huur/investering per machine uitgesplitst. Indien de factuur naar oordeel van Opdrachtgever correct is opgesteld, betaalt Opdrachtgever de factuur binnen dertig (30) kalenderdagen na datum van ontvangst van de factuur.</p>   |
| 56.  | <p>Tijdens de implementatiefase dient de Opdrachtnemer een voorbeeldfactuur aan Opdrachtgever te leveren, om definitieve opzet van de facturen te bepalen.</p>  |
| 57.  | <p>Facturen dienen gestuurd te worden naar <a href="mailto:crediteuren@bar-organisatie.nl">crediteuren@bar-organisatie.nl</a>.</p>  |
| 58.  | <p>Voor het versturen van een factuur dienen onderstaande gegevens te worden gebruikt:<br/>BAR-Organisatie<br/>Routenummer 720000-10<br/>Postbus 271<br/>2980 AG RIDDERKERK</p>   |
| <p><b>Overige contractuele voorwaarden</b></p> |   |
| 59.  | <p>Aan het einde van de Overeenkomst worden de automaten en eventuele toebehoren kosteloos afgevoerd door de Opdrachtnemer. Dit gebeurt in overleg met de Opdrachtgever en de eventuele nieuwe contractant.</p>   |
| 60.  | <p>De BAR-Organisatie voert geen prijsonderhandelingen. Dit houdt in dat de prijs volledig wordt bepaald door het uitbrengen van de aanbieder van de Inschrijver. De Inschrijver krijgt slechts éénmaal gelegenheid om een concurrerende prijs aan te bieden. Bij gebruikmaking van de optie jaren blijven de afspraken die zijn gemaakt in de Overeenkomst van toepassing.</p>   |
| 61.  | <p>De Opdrachtnemer zorgt voor een correcte en efficiënte afhandeling van de administratieve zaken en facturering. Van de accountmanager/vertegenwoordiger van de Opdrachtnemer wordt een proactieve houding verwacht. Indien de Opdrachtgever niet tevreden is over een van deze punten, zal dit middels een officieel schrijven worden gemeld bij de Opdrachtnemer. Na 2 schriftelijke meldingen behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor om het Overeenkomst kosteloos te ontbinden.</p> |