

PROGRAMMA VAN EISEN

Europese aanbesteding

WARME DRANKENVOORZIENING

BIJLAGE 9



|

INHOUDSOPGAVE

	Pagina
Hoofdstuk 1 Algemene Eisen	3
Hoofdstuk 2 Eisen automaten voor zowel instant als bonen	3
Hoofdstuk 3 Eisen dienstverlening	4
Hoofdstuk 4 Eisen ingrediënten en disposables	5
Hoofdstuk 5 Eisen huisregels	5
Hoofdstuk 6 Levering	6
Hoofdstuk 7 Communicatie en evaluatie	6
Hoofdstuk 8 Klachtenregeling	7
Hoofdstuk 9. Overige verplichtingen	7
Hoofdstuk 10. Controle	8
Hoofdstuk 11. Financieel	8

Hoofdstuk 1 Algemene Eisen

- 1.1 Opdrachtnemer biedt de automaten middels huur aan conform het prijzenblad bijlage 6.
- 1.2 De automaten hebben minimaal energielabel A+.
- 1.3 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren en plaatsen van de nieuwe warme dranken automaten in de door de Opdrachtgever aangegeven ruimten. Na montage dienen de voorzieningen direct te worden voorzien van vullingen.
- 1.4 Opdrachtnemer garandeert dat de volledige implementatie uiterlijk 31 augustus 2022 is afgerond.
- 1.5 De overlast van de werkzaamheden dient zoveel mogelijk beperkt te worden door goede afstemming met de gebruikers op de locaties van Opdrachtgever. De werkzaamheden worden uitgevoerd tijdens reguliere werktijden maandag tot en met vrijdag tussen 08.00 uur en 16.30 uur. De Opdrachtnemer volgt de planning, wanneer welke ruimte zal worden aangepast.
- 1.6 De werkzaamheden dienen aaneensluitend te worden uitgevoerd.
- 1.7 De afvoer van verpakkingsmaterialen wordt door Opdrachtnemer verzorgd.

Hoofdstuk 2 Eisen automaten voor zowel instant als bonen

- 2.1 Er worden drie type dranken automaten geleverd; 12 instant, 2 sneltappers en 12 bonen automaten. Per type dienen dezelfde automaten geleverd te worden.
- 2.2 Het assortiment voor zowel de instant als de bonen automaat bestaat uit:
 - koffie;
 - espresso;
 - cappuccino;
 - latte/Café au lait;
 - warme chocolademelk;
 - thee;
 - heet water.

Bij de instant automaten is er tevens de mogelijkheid om koud water uit de automaat te halen en is er voldoende ruimte om een 0,5 liter flesje te kunnen plaatsen en te vullen met koud water.
- 2.3 De uitgifte tijd van een instant automaat is maximaal 30 seconden per consumptie.
- 2.4 Door gebruiker regelbare dosering van sterkte van koffie, suiker en melk. Na elke uitgifte schakelt de automaat automatisch terug naar de standaardinstellingen.
- 2.5 De automaat beschikt over een wachtstand en/of tijdschakelaar, zodat in een periode dat er geen gebruik wordt gemaakt van de automaat deze overgaat op een energie besparing-stand.
- 2.6 Twee sneltap automaten met kannenfunctie voor het snel kunnen tappen van kannen koffie en heet water.

- 2.7 De maximale zettijd per liter voor een sneltap kannenfunctie is 60 seconden per liter.
- 2.8 De automaat bevat een apart uitgiftepunt voor koffie en heet water.
- 2.9 Bij de uitgifte van dranken mogen geen (ingrediënt-) resten van de vorige consumptie in de beker voor de volgende consumptie terecht komen.
- 2.10 De automaat is niet voorzien van automatische bekeruitgifte.
- 2.11 De automaat dient te zijn voorzien van 'bekerdetectie', zodat zonder een geplaatste beker geen uitgifte van dranken plaatsvindt.
- 2.12 De automaten dienen te zijn voorzien van een lekbak. Er is géén mogelijkheid tot aansluiting op een afvoer.
- 2.13 Aanwijzingen en storingsmeldingen worden in de Nederlandse taal getoond op het bedieningspaneel.
- 2.14 De automaat bevat een gebruiksvriendelijk bedieningspaneel (heldere keuzemogelijkheden) in de Nederlandse taal.
- 2.15 Het bedieningspaneel moet zowel visueel als tekstueel laten zien welke consumptiekeuzes de gebruiker kan maken.
- 2.16 De automaat bevat een management uitleessysteem waaruit maandelijks het precieze verbruik van het automaat kan worden afgelezen. Bij voorkeur uitleesbaar op afstand.
- 2.17 Alle automaten zijn voorzien van een waterslot;
- 2.18 Opdrachtnemer dient één keer per jaar een herijkingstest (dosering) te verzorgen, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer neemt hiervoor proactief contact op met Opdrachtgever.

Hoofdstuk 3 Eisen dienstverlening

- 3.1 Op elke automaat dient duidelijk en zichtbaar een automatennummer vermeld te worden.
- 3.2 Voor het melden van storingen en klachten stelt Opdrachtnemer een meldpunt beschikbaar.
- 3.3 Opdrachtnemer garandeert dat het meldpunt tenminste bereikbaar is op werkdagen van 08:00 tot 17:00 uur.
- 3.4 Opdrachtnemer garandeert een maximale herstel/oplossing binnen 24 uur na melding.
- 3.5 Automaten die niet ter plaatse gerepareerd kunnen worden dienen direct te worden vervangen.

- 3.6 Vervangende onderdelen moeten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst van aflevering van de drankautomaat kunnen worden geleverd.
- 3.7 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de waterschade veroorzaakt door een defect van de automaat en dient hiervoor verzekerd te zijn
- 3.8 Alle geschreven informatie tijdens de uitvoering van de Opdracht dient in het Nederlands opgesteld te zijn. Medewerkers van de backoffice dienen de Nederlandse taal te spreken en verstaan.
- 3.9 Prijsindexering is opgenomen in de concept Raamovereenkomst.
- 3.10 Automaten worden onderhouden en schoongemaakt door medewerkers van de catering van Opdrachtgever. Opdrachtnemer geeft training aan de medewerkers op verzoek van de Opdrachtgever, zodat zij op correcte wijze de schoonmaakwerkzaamheden kunnen uitvoeren.
- 3.11 Er dient te worden voldaan aan ISO 9001 en ISO 14001 of daarmee vergelijkbare certificering.
- 3.12 Indien tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst een automaat vervangen wordt of een nieuwe automaat bijgeplaatst wordt, dient dit hetzelfde type en model als reeds geplaatste automaten te zijn, of vergelijkbaar.
- 3.13 De bijgeplaatste of vervangen automaat valt onder de werkingssfeer van de Raamovereenkomst en kent(dus) dezelfde einddatum als de reeds geplaatste automaten.
- 3.14 In geval van bijplaatsing zijn de plaatsingskosten voor Opdrachtgever. In geval van vervanging zijn de plaatsingskosten voor Opdrachtnemer.

Hoofdstuk 4 Eisen ingrediënten en disposables

- 4.1 Opdrachtnemer levert al de ingrediënten voor de koffie, espresso, cappuccino, latte/café au lait, warme chocolademelk en thee aan Opdrachtgever.
- 4.2 Tevens levert de opdrachtnemer de volgende ingrediënten en disposables:
- suikerzakje of -stick;
 - melksticks;
 - theezakjes (per kop):
 - roerstaafjes zo duurzaam mogelijk

Hoofdstuk 5 Eisen huisregels

- 5.1 Bestellingen kunnen slechts worden gedaan door daartoe geautoriseerde medewerkers van de Opdrachtgever. De bestellingen worden via een webshop omgeving gedaan.
- 5.2 Opdrachtnemer verstuurt direct een opdrachtbevestiging met daarin o.a. opgenomen:
- Verwachte leverdatum
 - Opdrachtnummer van Opdrachtgever

Hoofdstuk 6 Levering

- 6.1 Bestellingen worden binnen 5 werkdagen geleverd en voorzien van een begeleidende pakbon.
- 6.2 Opdrachtnemer levert de ingrediënten en disposables op 2 locaties van Opdrachtgever. Het hoofdgebouw, Montgomeryplein 6 in Helmond en Wolfswater 19 in Gemert.
- 6.3 Opdrachtnemer verzorgt retourtransport bij foutieve of beschadigde levering.
- 6.4 Controle zal plaatsvinden bij aflevering en geschieden op pallet / rolcontainer niveau.
- 6.5 Reclamaties op kwaliteit, breuk, manco, houdbaarheid zullen per omgaande worden gemeld.

Hoofdstuk 7 Communicatie en evaluatie

- 7.1 Opdrachtnemer stelt één vaste contactpersoon (en een vervanger) beschikbaar, die primair verantwoordelijk is voor de naleving en verdere invulling van de Raamovereenkomst en die hiervoor als eerste aanspreekpunt fungeert voor de betreffende Opdrachtgever. Deze contactpersoon (en vervanger) dient tijdens werkuren telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.
- 7.2 Namens Partijen zal de communicatie plaatsvinden tussen de hieronder genoemde medewerkers:

Niveau	Contactpersonen Opdrachtgever	Contactpersonen Opdrachtnemer
Strategisch	Manager Services en Ondersteuning	
Operationeel	Teamleider facilitair	

- 7.3 Opdrachtnemer evalueert de dienstverlening minimaal eenmaal per jaar op strategisch niveau de dienstverlening met Opdrachtgever. Hierbij wordt de dienstverlening besproken en vindt besluitvorming plaats.
- 7.4 Half jaarlijks worden er evaluaties uitgevoerd van de dienstverlening. Bij de evaluatie komen in ieder geval de volgende onderwerpen aan de orde:
- kwaliteitsniveau van de geleverde diensten;
 - nakomen van gemaakte afspraken;
 - tevredenheid van de aanbestedende dienst en klanttevredenheid;
 - ontwikkelingen en trends;
 - afstemming en samenwerking met de opdrachtgever.

- 7.5 Indien uit evaluaties naar mening van de opdrachtgever blijkt dat er een wijziging van de dienstverlening noodzakelijk is, geeft Opdrachtgever hiertoe opdracht en dient Opdrachtnemer hieraan medewerking te leveren.
- 7.6 De gedurende evaluatie gemaakte afspraken tussen partijen, zoals vastgelegd en overeengekomen in gespreksverslag, heeft een bindend karakter, indien en voor zover deze afspraken niet strijdig zijn met afspraken in de Raamovereenkomst of tenzij partijen expliciet hebben aangegeven dat zij zich niet willen binden dan wel de aard van de afspraken verkennend/informatief zijn en geen bindend karakter hebben.
- 7.7 Periodiek wordt als onderdeel van de dienstverlening de dienstverlening op operationeel niveau geëvalueerd door de verantwoordelijke medewerkers van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Tijdens dit overleg vindt onder andere afstemming plaats om de samenwerking tussen Partijen te borgen en de dienstverlening te optimaliseren.

Hoofdstuk 8 Klachtenregeling

- 8.1 Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch of per e-mail zijn ingediend.
- 8.2 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:
- het in behandeling nemen van alle klachten;
 - afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;
 - voorkoming van herhaling van klachten;
- Van ieder klacht wordt door Opdrachtnemer geregistreerd:
- datum en tijd indiening klacht;
 - afhandelingsdatum klacht;
 - aard ingediende klacht;
 - wijze en resultaat afhandeling klacht;
 - wel of niet gegrondverklaring.
- 8.3 Per kwartaal vindt overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin de klachten en de door Opdrachtnemer te nemen/genomen maatregelen worden besproken en geëvalueerd. Dit om klachten in de toekomst te voorkomen. Indien nodig wordt de frequentie van dit overleg verhoogd.

Hoofdstuk 9 Overige verplichtingen

- 9.1 Opdrachtnemer garandeert dat hij en de eventueel door hem ingeschakelde derden voldoen en blijven voldoen aan alle wettelijke bepalingen en voorschriften, en beschikken en blijven beschikken over alle vereiste vergunningen, beschikkingen en verklaringen, ten aanzien van de dienstverlening en ondernemerschap.

Hoofdstuk 10 Controle

- 10.1 Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Raamovereenkomst te controleren.
- 10.2 Opdrachtgever is gerechtigd alle mogelijke maatregelen te treffen die haar redelijk voorkomen. Eventuele kosten van de controles worden gedragen door Opdrachtgever, met uitzondering van de situatie waarin de Opdrachtnemer niet aan zijn verplichtingen blijkt te hebben voldaan. In dat geval worden de kosten gedragen door de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is slechts tot vergoeding van kosten gehouden voor zover de kosten aantoonbaar en redelijkerwijs gemaakt zijn.

Hoofdstuk 11 Financieel

11.1 Prijs

- 11.1.1 De prijzen zijn gebaseerd op het prijspeil 2022 en staan vast tot 1 januari 2023.
- 11.1.2 De vermelde bedragen zijn met twee decimalen achter de komma, uitgedrukt in Euro's en exclusief omzetbelasting (btw), tenzij duidelijk anders is vermeld.
- 11.1.3 Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de aangeboden prijzen maar bij nader inzien noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening conform de gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- 11.1.4 De prijzen gelden voor de looptijd van de Raamovereenkomst. Voor de prijzen geldt een jaarlijkse indexering, voor het eerst op 1 januari 2023, op basis van het CBS indexcijfer "CPI 2015=100 " peildatum oktober.

11.2 Facturering

- 11.2.1 Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever maandelijks achteraf door middel van een verzamelfactuur.
- 11.2.2 Op de factuur vermeldt Opdrachtnemer ten minste de volgende informatie:
- de wettelijk verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl > zakelijk > btw > administratie bijhouden > facturen maken > wettelijk verplichte gegevens;
 - de naam en het adres van Opdrachtgever;
 - contractnummer;
 - volgnummer factuur;
 - aantallen en prijzen;
 - totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw.

11.2.3 Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal door Opdrachtnemer gefactureerde bedrag en de door de Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn.

11.2.4 De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in PDF format naar inkoopfacturen@senzer.nl.

11.3 **Betalingsvoorwaarden**

11.3.1 De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

11.3.2 Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever of niet-betaling door de Opdrachtgever van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

11.3.3 De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan Opdrachtnemer aan indien de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur dient binnen de betaaltermijn te zijn voldaan. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.

11.4 **Overige financiële condities**

11.4.1 Het is niet toegestaan, zonder voorafgaande toestemming, om bijkomende kosten in rekening te brengen zoals maar niet beperkt tot overhead, administratie etc.

11.4.2 Alle bedragen zijn exclusief btw.