



Programma van Eisen

Warme dranken

Gemeente Bloemendaal en Gemeente Heemstede

Nr.	Omschrijving
	Automaten, ingrediënten en toebehoren
1	De zetmethode van alle automaten is op basis van verse koffiebonen.
2	De automaten beschikken over een bonenreservoir van tenminste één kilo
3	De automaten moeten geschikt zijn om verschillende melanges bonen te kunnen voeren.
4	De automaten in de pantry's zijn passend in één lijn en uniform qua zetmethode, gebruik en look&feel. Dit betekent dat op alle locaties gelijkwaardige voorzieningen worden geboden.
5	De automaten in de pantry's beschikken over een suiker, melktopping en cacaotopping reservoir.
6	De automaten in de Eetwerkcafés beschikken over een suiker, cacaotopping en verse melk reservoir.
7	Het assortiment in de automaten bestaat minimaal uit: - Koffie; - Espresso; - Cappuccino; - Latte Macchiato; - Café au Lait; - Hete chocolademelk; - Separaat: Heet water.
8	De automaten beschikken over een regelbare dosering van de sterkte van de koffie. Na elke uitgifte worden de standaard instellingen weer automatisch ingesteld.
9	De capaciteitsvraag per automaat, per jaar, op basis van inschatting is X afnames.
10	De automaten hebben een bedieningspaneel in de Nederlandse taal.
11	De automaten beschikken over een stand-by voorziening (nachtstand).
12	De automaten beschikken over een apart uitgifte punt voor koffie en heet water.
13	De automaten beschikken over een lekbak.
14	De technische levensduur is minimaal gelijk aan de contractduur.
15	Er is geen automatische bekeruitgifte. Opdrachtgever gebruikt porseleinen mokken of kartonnen bekers los te pakken.
16	Alle vervangende onderdelen moeten tijdens de contractduur leverbaar zijn.
17	De automaten beschikken over een tellerstand per productsoort, welke door de opdrachtgever, of op afstand door opdrachtnemer uit te lezen zijn.
18	Voor een correct werking van de automaten in de pantry's is een elektriciteits- en watervoorziening voldoende. Opdrachtgever draagt zorg voor 220V en een wateraansluiting.
19	Voor een correcte werking van de automaten in de Eetwerkcafés is een elektriciteitsvoorziening, watervoorziening en waterafvoer voldoende. Opdrachtgever draagt zorg voor 220V, een wateraansluiting en waterafvoer.
20	Opdrachtnemer levert een constante kwaliteit van ingrediënten.
21	Opdrachtnemer levert het door Opdrachtgever gekozen koffie- en thee merk, inclusief de aanvullende ingrediënten, welke door u zijn voorgesteld, zolang de overeenkomst inclusief eventuele verlengingen duurt, mits anders overeengekomen.
22	Er worden minimaal zes soorten thee aangeboden. Hierin zijn vaste theesoorten: rooibos, groene thee en english.

	Duurzaamheid
23	De automaten mogen geen CFK's en HCFK's bevatten.
24	De automaten hebben minimaal energielabel A+.
25	Kartonnen bekertjes zijn recyclebaar.
26	Disposable materialen, zoals roerstaafjes en bekertjes, zijn vrij van plastic.
27	Theezakjes dienen vrij van plastic en kunststof te zijn.
28	Koffiebonen dienen een duurzaamheidskenmerk te hebben.
29	De automaten beschikken over een stand-by voorziening (nachtstand).
30	Opdrachtnemer minimaliseert de hoeveelheid verpakkingsmateriaal en geeft opdrachtgever op verzoek hierin inzage.
	Uitvoerings- en leveringseisen
31	Opdrachtnemer levert de aangeboden koffie- en theemerken, inclusief alle aanvullende ingrediënten, gedurende de gehele duur van de overeenkomst, inclusief verlengingen. Tenzij anders overeengekomen.
32	Opdrachtnemer draagt zorg voor een gebruiksvriendelijk online bestelsysteem: - waarmee bestellingen op eenvoudige wijze kunnen worden gedaan; - waarin alleen producten staan die door opdrachtgever zijn goedgekeurd; - waarin aan het eind van de bestelling duidelijk is wat het totaal (aantal stuks en bedrag) van de order is.
33	Opdrachtnemer is in staat om Opdrachtgever te ontzorgen met betrekking tot het gebruik van het online bestelsysteem. Opdrachtnemer geeft de medewerkers, indien gewenst, een introductie in het bestelsysteem.
34	Iedere aflevering wordt voorzien van een pakbon. Deze pakbon dient duidelijk zichtbaar aangebracht te worden op de verpakking. Op elke pakbon staan minimaal onderstaande gegevens vermeld: - Bestelnummer; - Afleveradres; - Omschrijving van de geleverde producten; - Aantallen en eenheden van de geleverde producten; - Datum van levering;
	Contractuele eisen
35	Indien ten tijde van de looptijd van de overeenkomst bepaalde goederen uit de productie gaan ofwel op verzoek van de vaste contactpersonen van gemeente Bloemendaal en Heemstede toegevoegd moeten worden, wordt het aanbod aangepast. Deze aanpassingen kunnen alleen maar worden doorgevoerd indien er wederzijdse overeenstemming over is bereikt.
36	Bestellingen zullen uitsluitend worden geplaatst door de vaste contactpersonen van Gemeente Bloemendaal en Gemeente Heemstede. Bestelling die medewerkers van Gemeente Bloemendaal en Gemeente Heemstede persoonlijk bij u telefonisch, per mail of op locatie plaatsen, zijn per definitie niet gefiatteerd door de vaste contactpersonen en zullen dan ook niet voor betaling worden goedgekeurd.
	Facturatie
37	De opnemer gaat akkoord met een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum
38	De opdrachtnemer factureert maandelijks één verzamelfactuur, uitsluitend digitaal, door facturen in Pdf-formaat te mailen naar facturen@bloemendaal.nl t.a.v. Facilitaire Zaken, onder vermelding van kostenplaatsnummer 60040820-438102
	Managementrapportage, Contractmanagement en Serviceverlening
39	Opdrachtnemer wijst één accountmanager aan die als aanspreekpunt wordt aangesteld. Ook Gemeente Bloemendaal en Gemeente Heemstede wijzen vaste contactpersonen aan.
40	Indien in een half jaar vier gegronde klachten of afwijkingen worden geconstateerd, dan stelt de Opdrachtnemer een verbeterplan op conform SMART-principes.

41	Opdrachtnemer levert twee keer per jaar een managementrapportage. In deze rapportage staat minimaal: - De productafname (afleveradres) per locatie in aantal en prijs; - Het aantal bestellingen per locatie (afleveradres); - De beschikbaarheid per machine; - De responsetijd bij storingen; - Het aantal klachten.
42	Gedurende het eerste contractjaar vindt na 3 maanden een overleg plaats tussen de contactpersoon van de opdrachtgever en de accountmanager van de opdrachtnemer. Hierin komen de volgende onderwerpen aan de orde: - Bestellen en leveren; - Communicatie; - Klachtafhandeling; - Verbetermogelijkheden. Na het eerste overleg vindt het overleg jaarlijks plaats.
43	De bereikbaarheid van de storingsdienst van de opdrachtnemer is minimaal maandag t/m vrijdag tussen 8:00 uur en 17:00 uur.
44	Kosten voor levering en werkzaamheden, inclusief materiaalkosten voor (preventief) onderhoud, reparaties, aanschaf en vervanging van onderdelen zijn verrekend in de huurkosten. Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen geen andere kosten in rekening worden gebracht.
45	Indien een storing wordt gemeld, dient er binnen twee werkdagen een medewerker van de opdrachtnemer op locatie zijn om te storing te verhelpen.
46	Medewerkers van de opdrachtnemer melden zich bij binnenkomst en houden zich aan de geldende huisregels.
47	Per contractjaar kan één automaat kosteloos afgestoten worden, indien die situatie zich voordoet (Door bijvoorbeeld te weinig afname van een automaat of door sluiting van de locatie).
48	Indien tijdens de looptijd van de overeenkomst een automaat vervangen wordt of een nieuwe automaat bijgeplaatst wordt, dient dit hetzelfde type en model als reeds geplaatste automaten te zijn. De bijgeplaatste of vervangen automaat valt onder de werkingssfeer van de Overeenkomst en kent (dus) dezelfde einddatum en voorwaarden als de reeds geplaatste automaten.
49	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om per contractjaar één automaat kosteloos te laten verplaatsen door opdrachtnemer naar een andere locatie.