



Programma van Eisen

Europese aanbesteding
Warme drankenvoorziening

Gemeente Almere



Kenmerk: 23226
Datum: 15 december 2023
Versie: 1.0
Status: definitief

Inhoudsopgave

1. Omschrijving dienstverlening	2
1.1 Beschrijving van de opdracht	2
1.2 Aantal automaten	2
1.3 Zetmethode warme dranken	3
1.4 Type automaten	3
1.5 (Technische) specificaties ten aanzien van de automaten	3
1.6 Assortiment warme drankenautomaten	6
1.7 Service en onderhoud	7
1.8 Bijplaatsen, vervanging of verplaatsing van automaten	7
1.9 Implementatie (plaatsen, aansluiten en in gebruik stellen automaten)	8
1.10 Randvoorwaarden	8
2. Personele organisatie	9
2.1 Accountmanagement	9
2.2 Uitvoerende medewerkers	9
3. Communicatie en contractmanagement	11
3.1 Communicatie	11
3.2 Implementatiefase	12
3.3 Meldingen	12
3.4 Facturatie	13
4. MVO	14
4.1 Goed werkgeverschap	14
4.2 Milieu	15
5. Kwaliteit en monitoring (KSF's en KPI's)	17
5.1 Klanttevredenheid	18
5.2 Kwaliteit	18
5.3 Financieel/bedrijfsvoering	19
5.4 MVO	20

1. Omschrijving dienstverlening

De gevraagde dienstverlening bestaat uit een aantal verschillende onderdelen welke in de volgende paragrafen nader worden uitgewerkt.

1.1 Beschrijving van de opdracht

1.1.1 Scope van de opdracht

De scope van de opdracht omvat de volgende werkzaamheden:

- ◇ Leveren, bijvullen en onderhouden van (luxe) warme drankenautomaten op diverse locaties van gemeente Almere;
- ◇ Een zo duurzaam mogelijke dienstverlening, inclusief het duurzaam afvoeren van gebruikte automaten aan het einde van de overeenkomst.

De volgende werkzaamheden vallen optioneel binnen de scope van de opdracht:

- ◇ Het leveren en onderhouden van (koud) watervoorzieningen.
- ◇ De bekervoorziening is voorlopig elders belegd en valt daarom momenteel buiten scope van deze opdracht. In de toekomst dient het mogelijk te zijn de bekervoorziening bij opdrachtnemer te beleggen.

1.1.2 Locaties

Opdrachtgever heeft als hoofdlocatie het Stadhuis (Stadhuisplein 1, Almere). Daarnaast maakt Opdrachtgever gebruik van een zestal buitenlocaties, te weten:

- ◇ De Voetnoot; Stadhuisplein 2, 1315 HT Almere;
- ◇ Topsportcentrum; Pierre de Coubertinplein 4, 1362 LB Almere;
- ◇ Alnovum; P.J. Oudweg, 1314 CH Almere;
- ◇ Kruimeldief (stadsreiniging); Baljuwstraat 1, 1315 HG Almere;
- ◇ Recyclingperron De Steiger; De Steiger 221, 1351 AX Almere Haven.

1.1.3 Relevante ontwikkelingen

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij zich opstelt als een flexibele partner, ook in relatie tot ontwikkelingen die relevant zijn voor Opdrachtgever. Zo kan het mogelijk voorkomen dat de gemeente besluit om locaties te sluiten, te verbouwen of te verhuizen. In de toekomst dient het dan ook mogelijk te zijn om locaties te kunnen op- en/of afschalen.

1.2 Aantal automaten

Momenteel maakt de gemeente Almere in totaal gebruik van 40 reguliere automaten en 11 luxe automaten voorzien van verse melk. 11 van de reguliere automaten staan verspreid over de zes buitenlocaties. De huidige situatie is gespecificeerd weergegeven in Bijlage 1A Locaties en verbruik. Hierin staan de adressen van de locaties in scope, het aantal automaten per locatie, een indicatie van de consumpties per automaat en het verbruik aan ingrediënten weergegeven. Inschrijver kan geen rechten ontleen aan deze gegevens.

In de **gewenste situatie** wil Opdrachtgever minder reguliere automaten en meer luxe automaten plaatsen. In totaal dienen er 32 reguliere automaten en 16 luxe automaten te worden geplaatst. Deze automaten zijn op de volgende wijze over de verschillende locaties verdeeld.

- ◇ Stadhuis: 22 reguliere automaten, 15 luxe automaten;

- ◇ De Voetnoot; 2 reguliere automaten;
- ◇ Topsport; 1 reguliere automaat;
- ◇ Alnovum; 1 reguliere automaat;
- ◇ Kruimeldief (stadsreiniging); 1 reguliere automaat;
- ◇ Recyclingperron De Steiger, 5 reguliere automaten, 1 luxe automaat.

In Bijlage 6 Prijzenblad is het exacte aantal gewenste automaten opgenomen.

1.3 Zetmethode warme dranken

In de huidige situatie beschikt Opdrachtgever over warme drankenautomaten met verse bonen. Opdrachtgever wenst de smaak te verbeteren en het duurzame concept door te ontwikkelen voor zowel de koffie, cacao als thee.

Opdrachtgever eist minimaal continuering van de huidige situatie met verse bonenkoffie. Om uniformiteit in dienstverlening op de verschillende locaties te creëren, dienen op alle locaties dezelfde koffie en hetzelfde grammage koffie aangeboden te worden. Instellingen van de automaat kunnen lokaal aangepast worden op het type water etc. met als doel het verbeteren van de smaakbeleving van de medewerker.

1.4 Type automaten

Opdrachtgever wil zowel reguliere als luxe automaten plaatsen. Onder reguliere automaten verstaat Opdrachtgever automaten waaruit warme dranken komen waarbij de koffie op basis van verse bonen wordt gemaakt, maar waarbij géén verse of lang houdbare melk voorziening is. De automaat levert warme dranken met melk, waarbij de te bereiden melkproducten in poedervorm aanwezig zijn in automaat. De melk in poedervorm kan zowel plantaardig als dierlijk zijn. Onder luxe automaten verstaat Opdrachtgever een warme drankenautomaten die zijn voorzien van verse of lang houdbare melk, waarbij de te bereiden melkproducten worden bereid op basis van verse melk afkomstig uit een gekoeld pak. De verse melk kan zowel plantaardig als dierlijk zijn.

Het uitgangspunt is dat op alle locaties dezelfde modellijn automaat wordt aangeboden. Binnen de modellijn automaat mogen verschillende types (bijvoorbeeld verschillende afmetingen) worden aangeboden. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat er bij elke automaat ruimte is om condimenten te plaatsen. Bij een tafelmodel dient Opdrachtnemer te zorgen voor een meubel waarin condimenten geplaatst kunnen worden. Het dient voor een rolstoelgebruiker mogelijk te zijn om gebruik te maken van de automaten.

Na gunning dient Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever te bepalen of er een staand- of tafelmodel op de aangewezen locaties worden geplaatst. Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer hierin adviseert op basis van o.a. de locatie van de automaat en beschikbare ruimte.

Opdrachtnemer dient in zijn Inschrijving automaten aan te bieden die qua kwaliteit en functionaliteit minimaal vergelijkbaar zijn met de huidige automaten. Het is toegestaan om refurbished automaten aan te bieden zolang deze kunnen voldoen aan alle gestelde eisen. Inschrijver kan zich een beeld vormen van de huidige (type) automaten tijdens de schouw.

1.5 (Technische) specificaties ten aanzien van de automaten

Opdrachtgever stelt de volgende eisen en specificaties ten aanzien van alle warme drankenautomaten.

1.5.1 Technische eisen

De volgende technische eisen gelden voor de warme drankenautomaten:

- a. Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat de automaat past in de beschikbare ruimte op alle locaties. Opdrachtnemer kan zelf het type automaat en model kiezen, binnen de gestelde eisen uit de Aanbestedingsdocumenten. Leidend hierbij zijn de beschikbare ruimte en het aantal consumpties dat per dag genuttigd wordt (c.q. de capaciteit van de automaat). Meer informatie is weergegeven in Bijlage 1A Locaties en verbruik;
- b. De tellerstanden van de automaten dienen automatisch te worden uitgelezen door Opdrachtnemer;
- c. De automaten dienen aangesloten te kunnen worden op de standaard koud waterleiding. Aansluitpunten voor elektra en water worden door Opdrachtgever verzorgd;
- d. De automaat heeft roosters (of andere oplossing) ter voorkoming van toegang van ongedierte tot de binnenzijde van de automaat;
- e. De automaat voorziet in het voorkomen van legionellavorming;
- f. De automaten zijn voorzien van een opvangreservoir ten behoeve van vloeistoffen;
- g. Het moet overal mogelijk zijn de koffiedroes via een droesdoorvoer in een ruimte onder de automaat op te vangen;
- h. Alle automaten zijn voorzien van een terugslagklep, zo niet dan dient Inschrijver voor eigen rekening een waterslot te installeren;
- i. De automaten zijn afgesloten voor gebruikers, enkel de operator heeft toegang tot de binnenzijde van de automaat (hufterproof), de verse/lang houdbare melk is hiervan uitgesloten i.v.m. kunnen bijvullen;
- j. De door Opdrachtgever gebruikte 140 mm hoge herbruikbare bekertjes passen onder de automaat;
- k. De zelf te plaatsen bekertjes worden door de automaat gedetecteerd;
- l. Voor alle consumpties geldt een inhoud van 180 cc met uitzondering van espresso;
- m. Er dient een separate uitgang voor koffiedranken en (heet/ koud) water te zijn. Er dient geen sprake te zijn van residu in de volgende consumptie;
- n. De uitgifte temperatuur van de warme dranken wordt op advies van Opdrachtnemer ingesteld.
- o. De automaat heeft een door de gebruiker regelbare dosering van ingrediënten ten aanzien van de sterkte van de consumptie;
- p. De automaat heeft een door de gebruiker regelbare dosering van suiker en melk (minimaal minder, normaal of meer);
- q. Na elke uitgifte wordt de dosering standaard ingesteld op normaal;
- r. De luxe automaten dienen te zijn voorzien van een apart reservoir om cafeïnevrije zakjes/sticks toe te voegen om cafeïnevrije koffie te zetten;
- s. Ten minste vijf reguliere automaten dienen te worden voorzien van een kannenfunctie (locatie Stadhuis).

1.5.2 Kwaliteitseisen

De volgende kwaliteitseisen gelden ten aanzien van de verzorging van de warme drankenvoorziening:

- a. Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de relevante wet- en regelgeving en van toepassing zijnde normen, waaronder minimaal de Hygiëncode en de HACCP wetgeving;
- b. Opdrachtnemer is verplicht een procedure op te stellen voor de wijze waarop omgegaan wordt met gevallen van voedselvergiftiging of andere calamiteiten gerelateerd aan de verstrekking van warme dranken. Deze procedure legt de Opdrachtnemer uiterlijk twee weken na definitieve gunning ter goedkeuring voor aan de contactpersoon van Opdrachtgever;

- c. Opdrachtnemer dient maatregelen te treffen voor adequate kwaliteitszorg (zoals handboeken, instructies, opleiding en training van medewerkers). Hiervoor kunnen geen extra kosten in rekening gebracht worden.

1.5.3 Eisen aan de uitstraling

De volgende eisen gelden ten aanzien van de uitstraling van de warme drankenautomaten:

- a. De uitstraling van de automaten is representatief;
- b. De uitstraling van de automaten past binnen de situatie van de locaties (architectonische uitstraling, inrichting pantry). Opdrachtnemer kan zich hier een beeld van vormen tijdens de schouwing;
- c. Opdrachtnemer zorgt voor een passende opbergmogelijkheid voor condimenten (theezakjes, roerstaafjes, etc.). Het gaat hier om het leveren van een opbergmogelijkheid op/aan/nabij de automaat, zodat te allen tijde voldoende condimenten beschikbaar kunnen zijn. Opdrachtgever stelt in het stadhuis een ruimte ter beschikking aan Opdrachtnemer voor extra opslag van condimenten.
- d. Reclame-uitingen, waaronder ook verstaan merken of logo's, op de automaat zijn niet toegestaan;
- e. Op elke automaat dient duidelijk en zichtbaar een automatennummer vermeld te worden. Vermelding van naam en type van automaat is toegestaan op de voorzijde van de automaat;
- f. Indien de automaat een (mobiele) netwerkverbinding nodig heeft, dient Opdrachtnemer deze zelf te verzorgen. Er kan geen gebruik gemaakt worden van het netwerk van Opdrachtgever.

1.5.4 Gebruikseisen

De volgende gebruikseisen gelden voor de warme drankenautomaten:

- a. De automaat bevat een gebruiksvriendelijke bedieningspaneel (heldere keuzemogelijkheden) in de Nederlandse taal;
- b. Het heeft voorkeur dat op het bedieningspaneel het volledige assortiment zichtbaar is voor de gebruiker. Dit betekent dat er geen gebruik wordt gemaakt van meerdere schermen waartussen 'geswiped' moet worden;
- c. Op de automaat wordt voorzien in productinformatie, allergenen en voedingswaarden.

Na gunning/in de toekomst wenst Opdrachtgever ook mogelijkheden tot hulpmiddelen voor slechtziende gebruikers te verkennen.

1.5.5 Eisen ten aanzien van duurzaamheid

De volgende eisen gelden ten aanzien van duurzaamheid van de warme drankenautomaten:

- a. De automaat beschikt over een wachtstand en/of tijdschakelaar zodat in een periode dat medewerkers geen gebruik maken van de automaat (dat wil zeggen: in ieder geval buiten openingstijden van de betreffende locatie) deze wordt uitgeschakeld. Daarbij dient de voedselveiligheid gewaarborgd te blijven;
- b. De verlichting in de automaat voldoet aan de volgende vereisten:
 - a. Er is geen verlichting in de apparatuur aanwezig anders dan benodigd voor informatievoorziening ten behoeve van de drank/artikelkeuze en narrowcasting indien van toepassing;
 - b. De aanwezige verlichting is energie-efficiënt (verlichting met minimaal label C) en wordt door middel van een lichtschakelsysteem automatisch uitgeschakeld in een periode dat medewerkers geen gebruikmaken van het apparaat (dat wil zeggen: in ieder geval buiten openingstijden van de betreffende locatie);
- c. De automaat wordt circulair afgevoerd door Inschrijver conform hetgeen is aangeboden in de Inschrijving.

De overige eisen ten aanzien van duurzaamheid zijn uitgewerkt in hoofdstuk 4.

1.6 Assortiment warme drankenautomaten

1.6.1 Warme dranken

De reguliere automaten dienen ten minste de volgende producten te leveren:

- a. Koffie (zwart, suiker, melk, suiker en melk);
- b. Espresso (zwart, suiker, melk, suiker en melk);
- c. Cafe au lait (regulier, suiker);
- d. Cappuccino (regulier, suiker);
- e. Latte macchiato (regulier, suiker);
- f. Wiener melange (regulier);
- g. Warme chocolademelk;
- h. Heet water.

De luxe automaten dienen ten minste de volgende producten te leveren:

- a. Koffie (zwart, suiker, melk, suiker en melk);
- b. Espresso (zwart, suiker, melk, suiker en melk);
- c. Cafe au lait (regulier, suiker);
- d. Cappuccino (regulier, suiker);
- e. Latte macchiato (regulier, suiker);
- f. Heet water.

Alle automaten worden voorzien van reguliere koffiebonen. Bij de luxe automaten dient een cafeïnevrije variant aangeboden te worden door middel van decafé sticks/zakjes die handmatig in de automaat kunnen worden toegevoegd in een apart reservoir om cafeïnevrije koffie te kunnen zetten.

De aangeboden koffie, cacao en thee dienen allen te beschikken over één van de volgende keurmerken: Fair Trade, UTZ of Rainforest Alliance.

Omdat smaakbeleving door de jaren heen verandert, wenst Opdrachtgever de flexibiliteit te behouden om gedurende de overeenkomst, in overleg met Opdrachtnemer, te kunnen wisselen van merk koffie, cacao en/of thee.

1.6.2 Condimenten

Opdrachtnemer dient te voorzien in zo duurzaam mogelijke condimenten. Het assortiment condimenten bestaat tenminste uit:

- a. Roerstaafjes;
- b. Suikerzakje of -stick;
- c. Zoetjes of zoetstof;
- d. Melksticks (zowel plantaardig als dierlijk);
- e. Chocosticks (alleen bij de luxe automaten);
- f. Decafé sticks/zakjes (alleen bij de luxe automaten);
- g. Thee (per kop): tenminste Earl Grey/Engelse melange, groene thee, twee smaken fruitthee en twee soorten kruidenthee.

In smaken van thee (fruit en kruiden) dient periodiek (twee keer per jaar) gevarieerd te worden door Opdrachtnemer. Als blijkt dat bepaalde producten een hoger verbruik kennen, kan in overleg met en na goedkeuring van Opdrachtgever het assortiment gewijzigd worden.

1.7 Service en onderhoud

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verzorging (full-operating) van de warme drankautomaten, waaronder minimaal de volgende activiteiten worden uitgevoerd:

- a. Het bijvullen van de producten;
- b. Het in-en uitwendig schoonmaken en onderhouden van de automaten, alsmede rondom de automaat en eventuele omkasting. De pantry wordt gereinigd door de schoonmaakleverancier;
- c. Het verhelpen van storingen;
- d. Het bestellen en bijhouden van voorraden. Op locaties Stadhuis, de Voetnoot en de Steiger is opslagruimte beschikbaar voor Opdrachtnemer. Deze opslagruimtes dienen te allen tijde netjes en opgeruimd te zijn.

In de huidige situatie worden de automaten op locatie stadhuis dagelijks onderhouden. Op de buitenlocaties wordt dat twee à 3 keer per week gedaan. In de gewenste situatie kan Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever bepalen welke (onderhoud)activiteiten en met welke frequentie deze benodigd zijn om te voldoen aan de vereiste dienstverlening en beschikbaarheid van de automaten.

In verband met de toegang tot de locaties dient Opdrachtnemer een beperkt aantal vaste medewerkers en vervangers in te zetten. Bij uitzondering of in specifieke gevallen is het toegestaan om een medewerker zonder toegangspas in te zetten als deze wordt begeleid door een vaste medewerker met toegangspas. Zie ook de eisen aan het personeel in paragraaf 2.2.1. Activiteiten kunnen plaatsvinden tijdens openingstijden van de locaties, zie bijlage 1A Locaties en verbruik.

Service en onderhoud dient op momenten te gebeuren dat de gebruiker hiervan zo min mogelijk overlast ervaart. Eventuele emballage of verpakkingsmaterialen dient Opdrachtnemer zelf mee terug te nemen.

1.8 Bijplaatsen, vervanging of verplaatsing van automaten

Indien tijdens de looptijd van de Overeenkomst een automaat vervangen wordt of een nieuwe automaat bijgeplaatst wordt, valt de automaat onder de werkingssfeer van de Overeenkomst en kent (dus) dezelfde einddatum als de reeds geplaatste automaten.

In geval van bijplaatsing of vervanging van automaten wordt de automaat binnen zes weken vanaf het verzoek van Opdrachtgever gebruiksklaar opgeleverd.

Verplaatsingen worden binnen vijf werkdagen na het (schriftelijke) verzoek van Opdrachtgever uitgevoerd. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verwerken van de mutaties in het Prijzenblad.

Van Opdrachtnemer wordt een proactieve adviesrol verwacht in geval van bijplaatsingen, vervangingen of verplaatsingen van automaten. Opdrachtnemer dient Opdrachtgever advies te geven over de locatie van de te plaatsen automaat en het type automaat, in afstemming op het verwachte aantal gebruikers.

Het verwijderen van de automaten aan het eind van de overeenkomst is onderdeel van de dienstverlening. De kosten hiervoor zijn voor Opdrachtnemer.

1.9 Implementatie (plaatsen, aansluiten en in gebruik stellen automaten)

Tijdens de implementatie wordt een actieve rol gevraagd van Opdrachtnemer. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij minimaal de volgende taken uitvoert:

- a. Maximaal één week na definitieve gunning dient Opdrachtnemer een planning aan te leveren voor de implementatie, met daarin de activiteiten, rolverdeling en beoogde tijdsplan. Na goedkeuring van de planning door Opdrachtgever wordt de planning omgezet in concrete afspraken en acties;
- b. Plaatsing, aansluiting en ingebruikstelling van de automaten dient plaats te vinden voor start van de dienstverlening conform de planning;
- c. Plaatsing en aansluiting is mogelijk tussen 8:00 en 17:00 uur, op werkdagen van maandag tot en met vrijdag. Aflevering op locatie, plaatsing en aansluiting van de nieuwe automaten dient plaats te vinden binnen een periode van maximaal twee weken. De oude automaten dienen in overleg met de huidige leverancier te worden verwijderd. Het kan niet zo zijn dat er tijdens de periode van implementatie geen functionele automaten op een locatie beschikbaar zijn;
- d. Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid dat de automaten via de reguliere toegangsroute op de daarvoor aangewezen plek passen.

1.9.1 Nulmeting

Als onderdeel van de implementatie is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor passende instellingen bij ingebruikstelling van de automaten (rekening houdend met o.a. type water, grammage, etc.) Het doel is om een zo goed mogelijke smaakbeleving van de medewerker te realiseren. Opdrachtgever gaat hierin uit van de expertise van Opdrachtnemer.

Een half jaar na start van de overeenkomst dient een nulmeting van de klanttevredenheid plaats te vinden. In deze nulmeting wordt de tevredenheid van medewerkers getoetst. Indien uit deze meting een lage klanttevredenheid blijkt, dient Opdrachtnemer een smaaktest te organiseren. Deze smaaktest bestaat uit een proeverij waarbij verschillende instellingen van de automaten worden getest. Met als doel dat medewerkers van Opdrachtgever een keuze kunnen maken tussen deze instellingen, om zo de smaakbeleving van de medewerker te verbeteren.

1.10 Randvoorwaarden

1.10.1 Openingsdagen

Het aantal openingsdagen van Opdrachtgever bedraagt gemiddeld 255 dagen. Er zal over en weer geen verrekening plaatsvinden wanneer het daadwerkelijke aantal dagen afwijkt. De openingstijden per locatie zijn weergegeven in bijlage 1A Locaties en Verbruik.

Verplichte feestdagen zijn de feestdagen die voor alle pandgebruikers gelden als vrije dag (excl. 24/7 locatie). Dit betreft:

- | | |
|------------------|-----------------------|
| ◇ Nieuwjaarsdag | 1 januari |
| ◇ Tweede Paasdag | elk jaar andere datum |
| ◇ Koningsdag | 27 april |
| ◇ Bevrijdingsdag | 5 mei |
| ◇ Hemelvaartsdag | elk jaar andere datum |

- ◇ Tweede Pinksterdag elk jaar andere datum
- ◇ Eerste Kerstdag 25 december
- ◇ Tweede Kerstdag 26 december

Jaarlijks kunnen ook een aantal extra vrije dagen worden vastgesteld door Opdrachtgever (bijvoorbeeld de vrijdag na Hemelvaart). Opdrachtgever zal in december van elk kalenderjaar communiceren welke dagen dit voor het aankomende jaar zijn. De exacte werktijden dienen afgestemd te worden op de openingstijden zoals weergegeven in Bijlage 1A Locaties en verbruik en worden na gunning in overleg met Opdrachtnemer afgestemd.

1.10.2 Wet- en regelgeving

Opdrachtnemer is verplicht tot naleving van alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving, zoals de Warenwet. Opdrachtnemer dient te beschikken over een voedselveiligheidssysteem gebaseerd op de HACCP-systematiek, en te borgen dat deze nageleefd wordt. Opdrachtnemer draagt zorg voor een deugdelijk functionerend systeem van interne beheersing, interne controle en externe controle op haar bedrijfsvoering met als doel de van toepassing zijnde wet- en regelgeving (inclusief de van toepassing zijnde hygiënecodes) na te leven en de risico's met betrekking tot voedselveiligheid zo veel mogelijk te beheersen.

2. Personele organisatie

In dit hoofdstuk is beschreven welke voorwaarden minimaal door Opdrachtgever worden gesteld aan het uitvoerende personeel en management van Opdrachtnemer.

2.1 Accountmanagement

De werkzaamheden in het kader van de Overeenkomst vinden plaats onder toezicht van één accountmanager van Opdrachtnemer, die beschikt over voldoende kennis en ervaring bij het invulling geven aan een serviceniveau passend bij de omgeving van Opdrachtgever. De accountmanager is verantwoordelijk voor overleg met Opdrachtgever op strategisch en tactisch niveau. De accountmanager dient op werkdagen (maandag tot en met vrijdag) bereikbaar te zijn. Er geldt een reactietijd van maximaal 1 werkdag. . In geval van afwezigheid wordt één vaste vervanger aangesteld.

Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat een eventueel nieuwe accountmanager, door zijn voorganger of door een functionaris die hier door Opdrachtnemer voor wordt aangesteld, goed wordt ingewerkt. Extra kosten die voortvloeien uit het inwerken van een nieuwe accountmanager zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

2.2 Uitvoerende medewerkers

2.2.1 Profiel

Opdrachtgever verwacht dat het personeel van Opdrachtnemer een positieve bijdrage levert aan de professionele uitstraling van Opdrachtgever. Opdrachtgever stelt hoge eisen aan de professionaliteit, servicegerichtheid, flexibiliteit en representativiteit van de ingezette medewerkers. Opdrachtgever verwacht een klantvriendelijke en proactieve houding, ondernemerschap en een groot meedenkend vermogen. Hierbij past een bepaald profiel dat Opdrachtgever minimaal verwacht van de door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers:

- a. Medewerkers hebben goede uitdrukkingsvaardigheden mondeling en in het Nederlands;
- b. Medewerkers hebben voldoende kennis over de uit te voeren werkzaamheden;

- c. Medewerkers hebben een representatieve uitstraling en zijn herkenbaar middels bedrijfskleding van Opdrachtnemer. Ook de werkkar c.q. materialen en middelen zien er verzorgd uit en de beschikbare opslagruimtes worden netjes en opgeruimd achtergelaten;
- d. Medewerkers stellen zich proactief op in klantcontact en zijn klantgericht in hun dienstverlening;

Daarnaast worden de volgende eisen gesteld aan de in te zetten medewerkers:

- e. Medewerkers zijn in het bezit van een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Deze dient te zijn ingediend voor aanvang van de werkzaamheden;
- f. Medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich te houden aan de veiligheidsregels van Opdrachtgever;
- g. Medewerkers van Opdrachtnemer zijn onvoorwaardelijk verplicht actieve medewerking te verlenen aan opvolging activiteiten in het kader van BHV. Medewerkers dienen op de hoogte te zijn van de specifieke BHV-afspraken van de locaties;
- h. De medewerkers bespreken conflicten niet in het openbaar, verbale en non-verbale agressie worden niet geaccepteerd;
- i. Er mogen alleen zakelijke gesprekken worden gevoerd met mobiele telefoon binnen de locatie van Opdrachtgever tijdens de werkzaamheden;
- j. Alle medewerkers zijn verplicht zich op verzoek te kunnen legitimeren;
- k. De medewerkers nuttigen etenswaren in de restauratieve ruimten of in een door Opdrachtgever aangewezen ruimte.

Indien een medewerker niet voldoet aan bovenstaande profiel en eisen zal Opdrachtgever in gesprek gaan met Opdrachtnemer over het vervangen van deze medewerker. Opdrachtnemer dient op eerste verzoek van Opdrachtgever de betreffende medewerker kosteloos te vervangen door een bekwaam personeelslid.

2.2.2 Continuïteit

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vervanging van personeel bij ziekte, absentie, uitdiensttreding of welke andere oorzaak. Het vervangende personeel dient op dezelfde wijze te worden geselecteerd als het overige personeel en is ingewerkt op de werkzaamheden voor Opdrachtgever. Alle tijdelijk in te zetten medewerkers, ter vervanging van de reguliere medewerkers tijdens vakantieperiodes, dienen aan dezelfde eisen te voldoen als de reguliere medewerkers.

3. Communicatie en contractmanagement

Voor een optimale invulling van de dienstverlening wenst Opdrachtgever op structurele wijze met Opdrachtnemer overleg te voeren en informatie uit te wisselen. In dit hoofdstuk wordt de communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer uitgewerkt en de essentie van het contractmanagement weergegeven.

3.1 Communicatie

3.1.1 Overlegstructuur

Onderstaand wordt de beoogde overlegstructuur weergegeven tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Na gunning wordt de overlegstructuur gezamenlijk definitief vastgesteld.

Type overleg	Functionarissen Opdrachtnemer	Functionarissen Opdrachtgever	Frequentie	Onderwerpen
<i>Eenmalig</i>	Implementatieteam	Samen te stellen projectgroep	Binnen 1 maand na definitieve gunning	- Opstart- en implementatieplan; - Format (kwartaal) rapportage; - RI&E.
<i>Strategisch</i>	Accountmanagement Opdrachtnemer	Manager Facilitaire Dienst Contractmanager	1x per jaar	- Jaarrapportage; - Resultaten KPI's; - Financiële voortgang; - MVO en innovatie; - Ontwikkelingen intern en extern.
<i>Tactisch</i>	Accountmanagement Opdrachtnemer	Manager Facilitaire Dienst Contractmanager	4x per jaar	- Kwartaalrapportage; - Resultaten KPI's; - Klantbeleving; - Klachtenregistratie en -behandeling; - Inzet en kwaliteit medewerkers; - Financiële voortgang.
<i>Operationeel</i>	Accountmanagement Opdrachtnemer Operator	Manager Facilitaire Dienst	12x per jaar	- Klachten en verstoringen; - Operationele en personele aangelegenheden; - Escalaties; - Mutaties; - Calamiteiten.

TABEL I: OVERLEGSTRUCTUUR

3.1.2 Informatievoorziening

Uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan de geplande bijeenkomsten draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat Opdrachtgever de vermelde rapportages, ter voorbereiding op het overleg, heeft ontvangen.

Rapportages en gespreksverslagen na het overleg worden opgesteld door Opdrachtnemer en binnen vijf werkdagen digitaal ter beschikking gesteld ter goedkeuring van Opdrachtgever. Het gespreksverslag van een bijeenkomst is pas akkoord na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever.

De managementrapportages geven per kwartaal inzicht in de status van de gemaakte afspraken. De onderwerpen worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld na gunning, en kan uit de volgende thema's bestaan:

- ◇ Status KPI's;
- ◇ Escalaties;
- ◇ Bewaken contractwaarde (budget/realisatie);
- ◇ Verbruikte consumpties per warme drankenautomaat;
- ◇ Beschikbaarheidspercentage per automaat;
- ◇ Overzicht doorgevoerde mutaties (bijplaatsing, vervanging of verplaatsing);
- ◇ Analyse op meldingen, storingen en klachten én afhandeling daarvan;
- ◇ Verbeterplannen bij het niet voldoen aan de gestelde eisen in de aanbestedingsdocumenten.

Daarnaast dient Opdrachtnemer real-time inzicht te bieden door middel van bijvoorbeeld een dashboard/inlogportaal waarop Opdrachtgever kan inloggen. Hier dient ten minste de volgende informatie zichtbaar te zijn:

- ◇ Verbruikte consumpties per warme drankenautomaat;
- ◇ Beschikbaarheidspercentage per automaat;
- ◇ Meldingen, storingen en klachten en oplostijden afhandeling daarvan.

3.2 Implementatiefase

Opdrachtnemer zal zorg dragen voor de implementatie gedurende de periode die hiervoor is opgenomen in de planning. Voor de implementatie stelt Opdrachtnemer één vast contactpersoon aan voor Opdrachtgever.

Ten behoeve van de implementatie zal Opdrachtnemer een plan opstellen binnen vijf werkdagen na definitieve gunning en dit ter akkoord voorleggen aan Opdrachtgever. Het implementatieplan zal minimaal de volgende onderdelen bevatten:

- ◇ Stappenplan met de te ondernemen acties;
- ◇ Rol- en taakverdeling onder de betrokkenen van Opdrachtnemer inclusief contactgegevens;
- ◇ Randvoorwaarden welke Opdrachtgever moet organiseren;
- ◇ Tijdsplanning met mijlpalen.

3.3 Meldingen

3.3.1 Klachtenafhandeling

Opdrachtgever hecht grote waarde aan de tevredenheid van de gebruiker ten aanzien van de dienstverlening. Een belangrijk aspect hierbij is de afhandeling van klachten en storingen. Medewerkers van Opdrachtgever kunnen klachten en storingen melden via het FMIS Planon. Meldingen worden doorgestuurd aan Opdrachtnemer. Indien Opdrachtnemer met een eigen systeem werkt, kan deze indien mogelijk gekoppeld worden aan het systeem van Opdrachtgever op kosten van Opdrachtnemer.

Indien een klacht of melding in een korte periode vaker voorkomt, rapporteert Opdrachtnemer dit aan de contactpersoon van Opdrachtgever met een mogelijke oplossing.

3.3.2 Storingen

Onder een storing wordt iedere gebeurtenis verstaan waardoor de werking van een warme drankenautomaat afwijkt van de beoogde werking. Opdrachtgever hanteert de volgende responstijden (vanaf de melding van de storing door Opdrachtgever) voor alle automaten binnen de gestelde openingsuren en gestelde werkdagen van de betreffende locatie (voor de 24-uurs locatie geldt: tijdens kantoortijden):

- ◇ Eerste-lijn-storingen: dit betreffen eenvoudige storingen zoals, maar niet uitsluitend, tekorten van ingrediënten, storingen door een volle lekbak of een storing in (eenvoudig te vervangen onderdelen zoals) een filtersysteem. Deze storingen dienen op locatie Stadhuis binnen twee uur te zijn opgelost. Op de buitenlocaties dienen deze storingen binnen vier uur te zijn opgelost.
- ◇ Tweedelijns storingen: dit betreffen technische storingen (mankementen) die niet direct door de operator verholpen kunnen worden. Deze storingen dienen op locatie Stadhuis binnen 2 werkdagen te zijn opgelost. Op de buitenlocaties dienen deze storingen binnen 1 werkdag te zijn opgelost.

Indien het niet mogelijk is om de oplostijden te behalen dient Opdrachtnemer te zorgen voor een passende oplossing, zoals het (tijdelijk) plaatsen van een vervangende automaat van dezelfde kwaliteit.

Opdrachtnemer dient de afhandeling gebaseerd op de responstijden inzichtelijk te maken in rapportages.

3.4 Facturatie

Opdrachtnemer verricht de werkzaamheden als omschreven in dit programma van eisen tegen een aanneemsom per jaar zoals opgenomen in tabblad 2 en 3 van het prijzenblad. Wat betreft ingrediënten en condimenten dient Opdrachtnemer te factureren op basis van daadwerkelijke afname en gebaseerd op de tarieven zoals opgenomen in tabblad 4 van het prijzenblad. Op afroep verricht Opdrachtnemer aanvullende werkzaamheden op basis van uurtarieven zoals opgenomen in tabblad 5 van het prijzenblad. De aanneemsom en afroeptarieven staan allen vermeld in de calculatie (bijlage 6 prijzenblad), welke als onderdeel van de Inschrijving integraal onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst.

Betaling vindt als volgt plaats:

- ◇ De aanneemsom wordt in twaalf gelijke delen per jaar achteraf gefactureerd (A-Factuur). Hiervoor wordt maximaal eenmaal per maand een verzamelfactuur gestuurd door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever;
- ◇ Facturering van ingrediënten en condimenten geschiedt eenmaal per maand achteraf op basis van daadwerkelijke afname. Opdrachtnemer factureert hierbij alleen daadwerkelijke afname, niet de bestelde voorraad;
- ◇ Facturering van werkzaamheden die op basis van nacalculatie plaatsvinden geschiedt eenmaal per maand achteraf op basis van daadwerkelijke verrichte werkzaamheden. Facturen gaan vergezeld van een kennisgeving van acceptatie door Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal verder de door Opdrachtgever gewenste gegevens op de factuur vermelden.

4. MVO

Opdrachtgever vindt MVO een belangrijk thema en verwacht dat Opdrachtnemer hierin een bijdrage levert. In dit hoofdstuk worden de diverse onderwerpen uiteengezet.

4.1 Goed werkgeverschap

4.1.1 Vitaliteit van de medewerker

Vitaliteit is van grote invloed op het plezier en de productiviteit van een medewerker. Ook buiten het werk om zorgt vitaliteit voor meer energie. Daarom wordt van Opdrachtnemer verwacht dat aandacht uitgaat naar vitaliteit onder haar medewerkers. De volgende zaken worden in dit kader relevant geacht:

- ◇ Persoonlijke ontwikkeling van medewerkers door coaching, begeleiding en opleiding;
- ◇ Welzijn van medewerkers en ondersteuning in privé gerelateerde omstandigheden als schuldhulpcoach en fysiotherapie;
- ◇ Sociale betrokkenheid bij de werkgever door de organisatie van (sociale) activiteiten;
- ◇ Continue aandacht voor goede en veilige Arbo-omstandigheden;
- ◇ Een helder ziekteverzuimbeleid.

4.1.2 Inclusieve samenleving

Opdrachtgever wenst middels de inzet van haar leveranciers een bijdrage te leveren aan de inclusieve samenleving; een samenleving waarin iedereen deel kan nemen ongeacht eventuele beperkingen. Om dit te realiseren kan Opdrachtnemer voor (een deel van) de opdracht medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt inzetten (Social Return).

De inzet van Social Return betreft een groeiscenario, vanaf de start van de overeenkomst zet Opdrachtnemer voor minimaal 2% van de loonsom medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt in. Gedurende de eerste twee jaar van de initiële looptijd van de overeenkomst dient dit percentage verhoogd te worden naar 5% van de loonsom. De loonsom staat gelijk aan het aantal uur die zijn opgenomen in het prijzenblad bij het onderdeel inzet en personeelskosten (tabblad 5).

Om de waarde van de inspanningen van Opdrachtnemer op dit gebied te meten, wordt de bouwblokkenmethode gebruikt. De inspanningswaarde betreft de afstand van de doelgroep tot de arbeidsmarkt en de inzet van Opdrachtnemer om deze doelgroep aan betaald werk te helpen. De bouwblokkenmethode is bijgevoegd in bijlage 1B.

Er mag bij de inzet van Social Return geen verdringing van het huidige personeel plaatsvinden. Bij natuurlijk verloop onder het huidige personeel dient Opdrachtnemer te kijken naar de mogelijkheden voor Social Return en deze in overleg met Opdrachtgever door te voeren. Opdrachtnemer verplicht zich bij de inzet van Social Return te onderzoeken welke werkzaamheden passend zijn en voldoende begeleiding in te zetten voor een goede uitvoering van de werkzaamheden.

4.1.3 Ketenvaantwoordelijkheid

De internationale Sociale Voorwaarden (ISV), opgesteld door de Rijksoverheid, dragen bij aan het uitbannen van sociale misstanden in de inkoopketen, zoals kinderarbeid, hongerlonen en onmenselijke werkomstandigheden. Met de ISV wordt van leveranciers verwacht dat deze actie ondernemen om risico's te verkleinen in de categorieën milieu, arbeid en mensenrechten (zie figuur hiernaast).

Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer hier ook een bijdrage aan levert en daarvoor de volgende stappen doorloopt:

1. Uiterlijk 3 maanden na definitieve gunning maakt Opdrachtnemer een risicoanalyse van de productieketen van de opdracht, waarbij wordt ingegaan op de relevante risico's op schending van arbeids- en mensenrechten in de keten;
2. Uiterlijk 6 maanden na definitieve gunning maakt Opdrachtnemer een plan van aanpak om de gesignaleerde risico's in stap 1 te mitigeren, met daarin minimaal de beoogde maatregelen en planning;
3. Gedurende de contractperiode rapporteert de opdrachtnemer jaarlijks over zijn inzet ten aanzien van het naleven van de ISV. Hieruit moet blijken dat Opdrachtnemer een 'redelijke inspanning' heeft geleverd om de ISV na te leven.

Milieu 	♦ Uitstoot broeikasgassen; ♦ Water- en odenverontreiniging; ♦ Waterschaarste; ♦ Landgebruik in kwetsbare gebieden; ♦ Aantasting dierenwelzijn.
Arbeid 	♦ Ongezonde en onveilige werkomstandigheden; ♦ Kinderarbeid ♦ Schending vakbondsrechten; ♦ Schending vrouwenrechten; ♦ Onderbetaling.
Mensenrechten 	♦ Landroof ♦ Ontnemen van (het recht op) een schone, veilige en gezonde leefomgeving; ♦ Uitputting natuurlijke hulpbronnen.

FIGUUR 1: AANDACHTSPUNTEN EN RISICO'S

4.2 Milieu

4.2.1 Circulaire economie

De circulaire economie is een actueel maatschappelijk thema waaraan Opdrachtgever een bijdrage te leveren. Onder andere de toenemende vraag naar grondstoffen en de zichtbaar negatieve impact die zij hebben op het milieu maken dat het efficiënter omgaan met grondstoffen noodzakelijk is voor de toekomst. Opdrachtnemer wordt daarom gestimuleerd om zoveel een bijdrage te leveren aan de circulaire economie door actief mee te denken op thema's als:

- ♦ Hergebruik van materialen;
- ♦ Biologisch afbreekbare middelen;
- ♦ Tegengaan van verspilling;
- ♦ Reduceren van verpakkingsmaterialen.

Opdrachtnemer dient (binnen een halfjaar na contractering) een verbeterplan op te stellen ten behoeve van de opdracht. Onderwerpen die meegenomen dienen te worden in dit plan zijn: verpakkingsmateriaal, afvalverwerking en toelichting op verpakkingskeuzes.

4.2.2 Assortiment

Opdrachtnemer dient in het assortiment producten op te nemen die aantoonbaar voldoen aan milieu- en dierenwelzijnsriteria, onder andere door veganistische (100% plantaardig) opties aan te bieden. Opdrachtgever dient daarnaast te voldoen aan doelen zoals worden bepaald in het coalitieakkoord. Opdrachtnemer dient deze doelstellingen

en ontwikkelingen in de gaten te houden en zich daar ook aan te committeren. Het gaat om de volgende doelstellingen vanaf ingangsdatum overeenkomst:

- ◇ Maximaal 65% aanbod van de enkelvoudige dierlijke producten;
- ◇ Minimaal 35% aanbod van de niet-dierlijke producten.

En het betreft de volgende doelstellingen vanaf 2025:

- ◇ Maximaal 50% aanbod van de enkelvoudige dierlijke producten;
- ◇ Minimaal 50% aanbod van de niet-dierlijke producten.

4.2.3 Duurzame energie en transport

De Rijksoverheid wil in 2050 bijna geen uitstoot van broeikasgassen meer, waarvan CO₂ op dit moment de belangrijkste is. Het beperken van de uitstoot kan door energie te besparen of duurzamer te maken. CO₂-arme energiebronnen zijn bijvoorbeeld energie verkregen uit wind, zon of water. Opdrachtgever stimuleert het gebruik van duurzame energie en verwacht daarin van Opdrachtnemer ook een bijdrage. Concreet kan Opdrachtnemer dit realiseren door te zoeken naar alternatieven op het gebied van transport van materieel en goederen en energievoorziening van de automaten (A+ label of hoger).

4.2.4 Mobiliteit

Opdrachtgever vraagt Opdrachtnemer om de mobiliteit binnen de opdracht voor Opdrachtgever te beperken en zo duurzaam mogelijk vorm te geven. Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer hier een bijdrage aan levert door hiervoor een plan op te stellen en dit uiterlijk 3 maanden na gunning aan te leveren. Dit plan is gebaseerd op hetgeen in de Inschrijving is aangeboden door Opdrachtnemer.

4.2.5 Duurzaam gedrag

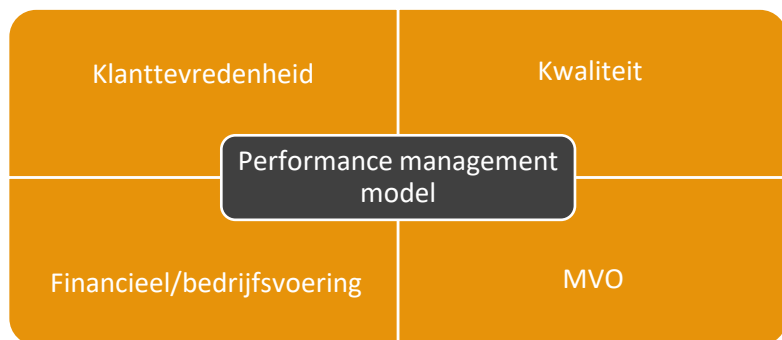
Opdrachtgever verwacht een proactieve communicatie vanuit Opdrachtnemer over ontwikkelingen in de markt. Daarnaast verwacht Opdrachtgever een proactieve communicatie richting eindgebruikers over duurzaamheid van de ingrediënten en producten.

4.2.6 Levensduur verlenging door eigenaarschap en het doorgeven van producten

Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer inzichtelijk maakt hoe Opdrachtnemer invulling geeft aan levensduurverlenging. Hierin dient specifiek in te worden gegaan op hoe er wordt omgegaan met de automaten aan het einde van de Overeenkomst.

5. Kwaliteit en monitoring (KSF's en KPI's)

Opdrachtgever heeft de kwaliteitseisen gekoppeld aan een viertal onderwerpen die voor Opdrachtgever relevant zijn om aan haar doelstellingen te kunnen voldoen, de Kritische Succesfactoren (KSF's). In onderstaand figuur zijn deze weergegeven.



FIGUUR 3: PERFORMANCE MANAGEMENT MODEL

De vier KSF's zijn uitgewerkt in verschillende Kritische Prestatie Indicatoren waarop door Opdrachtgever actief gestuurd wordt en waarop Opdrachtnemer beoordeeld wordt. Indien de prestaties van Opdrachtnemer niet aan de gestelde normeringen voldoen kan dit consequenties voor Opdrachtnemer hebben.

Opdrachtgever ziet de KPI's als een dynamisch model en behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van het contract wijzigingen aan te brengen in (onderdelen van) de KPI's of te kiezen voor een andere methodiek. Dit gebeurt in overleg met Opdrachtnemer.

Opdrachtgever stelt KPI's op om de volgende redenen:

- ◇ Vastleggen van het gewenste en geleverde niveau van dienstverlening;
- ◇ Vastleggen van de wijze van kwaliteitsbeheersing;
- ◇ Afbakenen van de taken en verantwoordelijkheden tussen de partijen;
- ◇ Op basis van de gemaakte afspraken systematisch de prestaties van Opdrachtnemer beoordelen en toetsen of deze voldoen aan de eisen zoals vastgesteld door Opdrachtgever.

Gedurende de gehele contractperiode dient Opdrachtnemer te voldoen aan de gestelde KPI's.

5.1 Klanttevredenheid

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Klanttevredenheid	In een nulmeting wordt de huidige tevredenheid vastgesteld (schaal 1-10); daarna dient de tevredenheid jaarlijks (per contractjaar) met minimaal 0,5 punt te stijgen tot een cijfer van een 8,0 behaald is.	Door Opdrachtgever eenmaal per contractjaar. Opdrachtnemer mag uitsluitend in overleg met Opdrachtgever zelf initiatieven ontplooiën om de klanttevredenheid te meten. Opdrachtgever heeft de wens om deze activiteiten centraal vanuit FD te beheren.
2.	Klachten	Maximaal 12 klachten per kwartaal.	Opdrachtnemer neemt het aantal klachten op in de kwartaalrapportage.
<u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u> Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden. Wanneer de norm voor klanttevredenheid niet behaald wordt, organiseert Opdrachtnemer, in overleg met Opdrachtgever, kosteloos een testpanel/smaaktest om de oorzaken van de ontevredenheid/klachten te verdiepen en op te lossen.			

5.2 Kwaliteit

	KPI	Norm	Meetmethodiek
--	-----	------	---------------

3.	Beschikbaarheid automaten	Opdrachtnemer garandeert voor alle individuele automaten bij Opdrachtgever een beschikbaarheid van ten minste 98% per kwartaal, per automaat.	De beschikbaarheid van een automaat wordt per kwartaal gemeten aan de hand van een formule, te weten: $B = \frac{TH - S}{TH} \times 100\%$ B = Beschikbaarheid. TH = Het totaal aantal werkuren per kwartaal dat het apparaat beschikbaar dient te zijn. Het aantal werkuren wordt vastgesteld op 650 uur per kwartaal. S = Totale storingstijd van het apparaat over het afgelopen kwartaal. Preventief onderhoud wordt niet aangemerkt als niet-beschikbaarheid van de automaat.
4.	Storingen	Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen ten aanzien van het opvolgen en oplossen van storingen zoals beschreven in het Programma van Eisen, paragraaf 3.3.2.	Opdrachtnemer neemt de storingen, inclusief aard van de storing, oplostijd en gekozen oplossing op in de kwartaal rapportage.

Procedure herstel (norm wordt niet behaald)

Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen twee weken geïmplementeerd te worden.

Na implementatie van het verbeterplan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor opnieuw een meting uit te voeren. Wanneer de norm twee keer niet gehaald wordt, volgt een ingebrekestelling. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald en/of er twee keer geen verbetering zichtbaar is na implementatie van een verbeterplan, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is dan gerechtigd de overeenkomst deels of geheel te ontbinden.

5.3 Financieel/bedrijfsvoering

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Contract audit	95% van de getoetste indicatoren is voldoende	Operationele audit eenmaal per contractjaar door Opdrachtgever of een onafhankelijke derde

Beschrijving

Opdrachtgever vindt het belangrijk gedurende de gehele contractperiode te sturen op afspraken die met Opdrachtnemer zijn gemaakt. Het betreft hier eisen en afspraken opgenomen in de actuele overeenkomst, PvE en andere aanbestedingsdocumenten en de aanbieding van Opdrachtnemer. Aan de hand van een operationele audit toetst Opdrachtgever of Opdrachtnemer zich houdt aan deze gemaakt afspraken en gestelde eisen. Opdrachtgever kan hiervoor gebruik maken van een onafhankelijk adviesbureau.

Procedure herstel (norm wordt niet behaald)

Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen zes weken geïmplementeerd te worden.

Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de overeenkomst deels of geheel te ontbinden.

5.4 MVO

Opdrachtnemer dient, na het voornemen tot gunning en voor de definitieve gunning, een voorstel te doen voor de KPI op het gebied van MVO. Deze KPI wordt na gezamenlijk overleg vastgelegd voor één contractjaar. Aan het einde van elk contractjaar wordt een nieuwe KPI op het gebied van MVO vastgesteld in samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtgever overweegt hierbij de volgende thema's:

- ◇ Ketenvaerantwoordelijkheid;
- ◇ Circulariteit;
- ◇ Afvalreductie;
- ◇ CO2-reductie.

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Social Return	Conform paragraaf 4.1.2	Rapportage door Opdrachtnemer
<u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u> Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen tien werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden. Als de norm niet wordt behaald, dient Opdrachtnemer het bedrag wat dit (niet-behaalde) percentage vertegenwoordigt te crediteren aan Opdrachtgever.			