

1. Wetgeving

1.	De dienstverlener conformeert zich volledig aan de vigerende wet- en regelgeving.
2.	De door de dienstverlener eventueel in te schakelen onderaannemers zijn in het bezit van alle benodigde wettelijke vergunningen om de uit dit Programma van Eisen voortvloeiende werkzaamheden en te verlenen diensten uit te voeren en conformeren zich volledig aan de vigerende wet- en regelgeving.
3.	Van de dienstverlener wordt geëist dat hij zich houdt aan de regels en procedures zoals vastgelegd in de ARBO-wetgeving. I. Naast persoonlijke veiligheid dient aandacht te worden besteed aan de veiligheid van de omgeving. De dienstverlener waarborgt de veiligheid van locatiegebruikers en passanten in relatie tot de uit te voeren werkzaamheden. II. Tijdens uitvoering van de werkzaamheden is de dienstverlener verantwoordelijk voor de status en veiligheid van de eigendommen van de gemeente Landgraaf. De dienstverlener dient alle noodzakelijke maatregelen te treffen om tijdens de uitvoering van de werkzaamheden schade aan en diefstal van de eigendommen van de gemeente Landgraaf te voorkomen.

2. Personeel

1.	Om de kwaliteit van dienstverlening te borgen is de gemeente Landgraaf van mening dat het tewerk te stellen personeel van de dienstverlener tenminste aan onderstaande vereisten dient te voldoen: I. Alvorens te starten met de werkzaamheden dient dienstverlener een overzicht te verschaffen met hierop vermeld welke personen, gedurende welke werktijden worden ingezet. Dienstverlener en opdrachtgever nemen wettelijke voorschriften inzake privacy in acht. II. De dienstverlener zet voor de uitvoering van de werkzaamheden bekwaam en betrouwbaar personeel in, waarmee een arbeidsovereenkomst is gesloten. III. Het personeel van de dienstverlener dient de beschikking te hebben over een legitimatiebewijs van de desbetreffende organisatie. IV. Gemeente Landgraaf hecht waarde aan de uitstraling en representativiteit van het dienstverlenend personeel. Het personeel van de dienstverlener dient correct gekleed te gaan in representatieve bedrijfskleding van de dienstverlener. V. Het door u in te zetten personeel houdt zich aan de huisregels van de betreffende locatie. VI. Te beschikken over een goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlands taal. VII. De werkzaamheden te verrichten vrij van alcohol, verdovende middelen en andere rij- en werk beïnvloedende middelen.
----	--

2.	Opdrachtnemer is ermee bekend dat het hem, noch het door hem in te zetten personeel, is toegestaan zonder uitdrukkelijke goedkeuring van opdrachtgever, gebruik te maken van de bij opdrachtgever aanwezige faciliteiten zoals: telefoon, kopieermachines, etc.
3.	Indien daartoe naar oordeel van de opdrachtgever aanleiding bestaat, kan deze medewerkers van de dienstverlener zonder opgaaf van reden de toegang tot haar gebouwen weigeren. Indien een dergelijk geval zich voordoet, wordt dit besproken en indien de opdrachtgever daar aanleiding toe ziet, wordt dit schriftelijk bevestigd. De dienstverlener geeft terstond gevolg aan een dergelijke eis zonder dat daarvoor extra kosten in rekening worden gebracht.
4.	De gemeente vraagt voor de medewerkers die op locatie dienstverlening komen uitvoeren, een geldige VOG. Het screeningsprofiel voor de VOG is 41. De medewerkers hoeven deze bij aanvang bij locatie niet te laten zien. De opdrachtnemer verklaart dat iedereen die op locatie komt of daar werkt een geldig VOG heeft door het afgeven van een verklaring aan de contactpersoon van de gemeente.

3. Algemeen

1.	De uitvraag voor koffievoorziening betreft het geheel aan dienstverlening zoals opgenomen in de aanbestedingsleidraad met alle bijbehorende bijlagen. Deze onderdelen maken integraal deel uit van uw aanbieding.
2.	Opdrachtgever is niet gebonden aan minimum afname van de producten.
3.	Automaten die worden geleverd zijn geschikt voor bonen. Voor alle automaten geldt dat de koffie van goede kwaliteit is waarbij de smaak door medewerkers en gasten van de gemeente gewaardeerd wordt. De gemeente streeft hierbij naar een 7 dienstverlening.
4.	In overleg voor de ingangsdatum van de overeenkomst moet de leverancier de automaten gebruiksklaar hebben geïnstalleerd (plaatsen, aansluiten en testen). Vooraf: na definitieve gunning, zal er tussen opdrachtnemer, opdrachtgever en huidige leverancier worden afgestemd door wie en wanneer de huidige automaten worden afgekoppeld en afgevoerd. De eindverantwoordelijkheid voor het tijdig opleveren van de nieuwe automaten, ligt bij de opdrachtnemer.
5.	Bij het einde van de overeenkomst dient de opdrachtnemer – kosteloos - de automaten af te koppelen en af te voeren.

4. Automaten

1.	Geplaatste apparatuur dient nieuw en ongebruikt te zijn.
2.	De nieuwe automaten worden gedurende het contract gebruiksklaar en volledig geïnstalleerd opgeleverd en geplaatst op de door de Opdrachtgever aangegeven plaats en afgesproken tijdstip, zonder additionele kosten voor de Opdrachtgever. Ook mogen er geen bouwkundige aanpassingen plaatsvinden, de nieuwe automaten moeten passen binnen de huidige bouwtechnische situatie.
3.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het operationeel houden van de automaten.

4.	Automaten dienen aangesloten te worden op de bestaande water- en 230V aansluitingen.
5.	Koffieautomaten hebben minimaal energielabel A+
6.	Automaten zijn voorzien van een waterontharder/filter.
7.	Koffieautomaten hebben een spaarstand.
8.	De automaat is beveiligd tegen overstromen (middels een waterstop en sensor of vergelijkbaar), oververhitting, overkoken, onderkoeling, etc.
9.	Vervangende onderdelen van de automaat moeten gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst geleverd worden.
10.	De opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat er wél watertoevoer is maar geen waterafvoer.
11.	Inschrijver zorgt voor de directe afvoer van verpakkingsmateriaal ten gevolge van de installatie van de automaten.
12.	Alle automaten zijn voorzien van een nummer dat als kenmerk dient bij storingsmeldingen.
13.	Na elke uitgifte wordt de dosering van de consumptiesterkte, suiker en melk (creamer) standaard weer ingesteld op normaal.
14.	De uitstroomtemperatuur van de warme dranken is minimaal 70 graden Celsius. De temperatuur van het water, zoals gebruikt wordt voor de productie van de warme dranken, is door leverancier instelbaar tussen 70 en 95 graden Celsius.
15.	De gebruiksaanwijzing op de automaten is in de Nederlandse taal.
16.	Automaten zijn goed afsluitbaar en niet te openen door de eindgebruiker
17.	De uitgifte van melk en suiker dient geïntegreerd te zijn in de automaat.
18.	De automaten dienen een milieukeur (KIWA keur) of hiermee vergelijkbare keur te hebben.
19.	De automaat is voorzien van een (automatisch) reinigingsprogramma.
20.	Het bedieningspaneel dient in de Nederlandse taal te zijn.
21.	De koffieautomaten dienen per automaat de volgende opties te hebben voor het tappen van: • Koffie (met suiker en melk); • Heet water; • Koud water; • Thee (met suiker en melk); • Espresso (met suiker en melk); • Cappuccino (met suiker); • Wiener Melange (met suiker); • Café au lait (met suiker); • Warme chocolade. Verder: • Mogelijkheid tot het tappen van één kopje; • Mogelijkheid tot het tappen van een kan koffie/water.
22.	De inhoud van een consumptie is 125 ml. De hoeveelheid moet gedurende de contractperiode aangepast kunnen worden.

23.	De automaten dienen te beschikken over een sterkte instelling van het assortiment.
24.	De automaten dienen te beschikken over een instelmogelijkheid voor de hoeveelheid suiker en melk.
25.	De automaten beschikken over kopjes detectie.
26.	Opdrachtnemer dient in zijn inschrijving aan te geven welk merk en welke kwaliteit koffie en hoeveel gram grondstof als basis voor zijn inschrijving wordt geoffreerd. Het is niet toegestaan zonder uitdrukkelijke toestemming van de gemeente, wijzigingen in de grammages of instellingen door te voeren.
27.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van het contract steekproefsgewijs het aantal gram en soort grondstof zelf te controleren.

5. Ingrediënten

1.	De ingrediënten dienen minimaal te voldoen aan het Fairtrade keurmerk of soortgelijk.
----	---

6. Logistiek

1.	De bevoorrading en servicehandeling vindt plaats gedurende openingstijden van de betreffende locaties.
2.	Het leveren van producten dient tijdens de looptijd van de overeenkomst per gebouw te geschieden. De opdrachtnemer is primair verantwoordelijk voor het voorraadbeheer.

7. Dagelijkse service

1.	Alle automaten worden dagelijks schoongemaakt, onderhouden en bijgevuld.
2.	Het dagelijks schoonmaken, onderhouden en bijvullen vindt plaats gedurende de openingstijden van de betreffende locatie.

8. Onderhoud en storingen

1.	Preventief onderhoud gebeurt minimaal éénmaal per jaar. De kosten zijn verdisconteerd in het huur/leasebedrag (incl. middelen/materialen).
2.	De automaten zijn binnen de openingstijden (08:30 tot 17:00 uur) van maandag tot en met vrijdag in drie opeenvolgende maanden, tenminste 98,0% beschikbaar. Onder verstoring van de beschikbaarheid wordt verstaan: • Geen productuitgifte • Niet een juiste temperatuur bij uitgifte • Technische storingen waardoor de voorziening niet beschikbaar is • Verspreiding van geuren uit de voorziening die als onprettig worden ervaren.
3.	Opdrachtnemer is bij storingen die niet telefonisch opgelost kunnen worden binnen maximaal acht (8) uur op locatie bij de Opdrachtgever.

	Afwijking hiervan is alleen mogelijk indien hiervoor akkoord is gegeven door de contactpersoon van de gemeente.
4.	Storingen en defecten worden binnen 24 uur verholpen (excl. weekend en feestdagen).
5.	Reparaties en vervangen van onderdelen zijn voor rekening van opdrachtnemer.

9. Facturatie

1.	Facturatie geschiedt maandelijks achteraf op basis van de werkelijke gebruikte afname producten (1) en (2) de kosten voor de automaten/onderhoud/bijvullen/schoonmaak. Het gespecificeerde verbruik per locaties is terug te vinden als bijlage.
2.	De in de inschrijving aangeboden prijzen kunnen met ingang van <i>1 januari 2025</i>, slechts na overleg met, en instemming van de opdrachtgever, éénmaal per jaar worden aangepast. Voorstellen tot prijsaanpassing dienen <i>uiterlijk 3 maanden</i> voorafgaand aan het jaar waarop de wijziging betrekking heeft schriftelijk gecommuniceerd te zijn aan de opdrachtgever. Indexering vindt plaats door vergelijking van het CBS-indexcijfer van het betreffende jaar met het CBS-indexcijfer van het jaar daaraan voorafgaand (de eerste gepubliceerde cijfers). De in de inschrijving aangeboden prijzen voor de huur van de automaten zijn vast voor de gehele duur van de overeenkomst (inclusief optie jaren). Deze prijzen kunnen dus niet worden geïndexeerd.

10. Communicatie

1.	Opdrachtnemer dient één vaste accountmanager te hebben per opdrachtgever.
2.	Binnen 4 weken na afloop van het kwartaal levert de opdrachtnemer de managementinformatie aan over het voorgaande kwartaal. Hierin wordt minimaal de volgende informatie verstrekt: • Automaatnummer. • Tellerstanden per automaat. • Aantal consumpties per automaat per locatie. • Verbruik ingrediënten. • Aantal en soort storingen. • Uitgevoerd onderhoud per automaat. • Beschikbaarheidspercentage per automaat en totaal aantal automaten. • Klachtenoverzicht • Eventueel nader te overleggen punten.
3.	Per kwartaal dient de managementinformatie besproken te worden met de contracteigenaar van de gemeente Landgraaf. Tijdens deze overleggen worden de KPI's besproken. Voor de KPI's zie bijlage 9.