

Bijlage 1 - Programma van Eisen – Warme drankenvoorziening Leidse regio

In dit document zijn de eisen opgenomen die gelden voor de plaatsing, gebruik, technisch serviceonderhoud, dagelijks serviceonderhoud (bijvullen en schoonmaken) en levering van ingrediënten en condimenten behoeve van de warme drankenvoorziening bij de organisaties uit de Leidse regio.

Opdrachtnemer dient aan alle gestelde eisen te voldoen. Het niet onvoorwaardelijk kunnen voldoen aan (een of meerdere) eisen leidt tot uitsluiting van de verdere aanbestedingsprocedure.

1. Algemeen	
Eis 1	Opdrachtnemer conformeert zich aan de omschreven ambities, doelstellingen en richtlijnen van Opdrachtgever zoals beschreven in hoofdstuk 1 van de aanbestedingsleidraad.
Eis 2	De Opdrachtnemer houdt zich aan alle vigerende wet- en regelgeving waaronder eisen ten aanzien van voeding en hygiëne.

2. Personeel	
Eis 1	De medewerkers van Opdrachtnemer houden zich aan de Gedragscode Leiden, bijlage 9.
Eis 2	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat haar personeel – die Technisch Service Onderhoud (TSO) uitvoeren – representatieve, schone, niet gelaat bedekkende en uniforme bedrijfskleding dragen. Bedrijfskleding voldoet aan de wet- en regelgeving en is voorzien van het EU-ecolabel of vergelijkbaar. Het uiten van reclameboodschappen, anders dan de firmanaam van de Opdrachtnemer, is niet toegestaan. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aanschaf, onderhoud en vervanging van bedrijfskleding.
Eis 3	Opdrachtnemer neemt maatregelen op het gebied van veiligheid, vitaliteit en gezondheid. Door Opdrachtnemer wordt een lijst met aandachtspunten en werkmethodes gebruikt waarmee er kan worden aangetoond dat veiligheid, vitaliteit, gezondheid en milieu tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden worden beheerst.
Eis 4	De in te zetten medewerkers zijn representatief (zowel wat betreft professioneel gedrag als een net verzorgd uiterlijk).

2. Personeel	
Eis 5	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de in te zetten medewerkers over de juiste en benodigde kennis beschikken, professioneel gedrag vertonen en eigenaarschap nemen voor het algehele representatieve karakter van het gebouw en de tevredenheid van gebruikers over de geleverde dienst. De in te zetten medewerkers zijn zich bewust van hun rol binnen de facilitaire keten binnen de Gemeenten en dat vertaalt zich in de praktijk naar bijvoorbeeld het signaleren van niet ordelijke/schone ruimtes en communiceren daarvan naar de desbetreffende ketenpartner(s) of bij contactpersoon.
Eis 6	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de in te zetten medewerkers over communicatieve vaardigheden beschikken om met gebruikers ter plaatse te communiceren over de dienstverlening en te kunnen anticiperen op dagelijkse activiteiten, behoeften en veranderende omstandigheden.
Eis 7	Medewerkers dienen de Nederlandse of Engelse taal machtig te zijn om effectief te kunnen communiceren met alle medewerkers en gasten. Leidinggevende medewerkers dienen minimaal in het Nederlands effectief te kunnen communiceren (in woord en geschrift) met alle soorten belanghebbenden.
Eis 8	De in te zetten medewerkers van Opdrachtnemer dragen, daar waar nodig volgens wet- en regelgeving, de vereiste (persoonlijke) beschermingsmiddelen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aanschaf, onderhoud en vervanging van (persoonlijke) beschermingsmiddelen.
Eis 9	Opdrachtnemer werkt met een vaste 'pool' TSO-operators. Zij dienen zich bij aanvang van de werkzaamheden te melden bij de facilitaire locatiebeheerder en nadien ook af te melden.
Eis 10	De in te zetten medewerkers van Opdrachtnemer krijgen een leverancierspas en dienen zich hiervoor te kunnen legitimeren voor werkzaamheden in Gemeente Leiden. Opdrachtgever is gerechtigd om toegang te weigeren als de ten dienst gestelde medewerkers van Opdrachtnemer zich, op verzoek, niet deugdelijk kunnen legitimeren. Deze weigering kan nooit tot extra kosten voor Opdrachtgever leiden en/of leiden tot verstoring van de uitvoering van dienst.
Eis 11	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van ingezette materialen, middelen en machines. Schade aan opstal of inventaris van Opdrachtgever als gevolg van onzorgvuldig handelen wordt op Opdrachtnemer verhaald. Opdrachtnemer heeft tevens de meldingsplicht voor schade aan personen en/of zaken.

2. Personeel	
Eis 12	Medewerkers van de Opdrachtnemer beschikken over een geldige – niet ouder dan zes maanden – Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) met code 12 en 41 in ieder geval bij aanvang van het contract. Indien nieuwe medewerkers starten bij de Opdrachtnemer op locaties van Opdrachtgever, leveren zij een geldige VOG aan bij hun werkgever. Medewerkers van de Opdrachtnemer kunnen zich te allen tijde identificeren door het overleggen van een geldig identiteitsbewijs. Verklaringen omtrent Gedrag kunnen door Opdrachtgever worden opgevraagd. Opdrachtnemer dient deze na een eerste verzoek binnen 48 uur te verstrekken aan Opdrachtgever.
Eis 13	Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever van alle schade die Opdrachtgever lijdt of zal lijden als gevolg van eventuele boetes die hij op grond van het overtreden van de Wet Arbeid Vreemdelingen en/of de Wet op de identificatieplicht opgelegd mocht krijgen.

3. Duurzaamheid	
Eis 1	Opdrachtnemer voldoet aan relevante wet- en regelgeving omtrent gezondheid, milieu en hygiëne en conformeert zich aan de duurzaamheidsambities in hoofdstuk 2 van de Aanbestedingsleidraad. Opdrachtnemer zet zich maximaal in om bij te dragen aan de ambities zoals Opdrachtgever voor ogen heeft.
Eis 2	Opdrachtnemer stelt op basis van de ambities van Opdrachtgever, zoals verwoord in hoofdstuk 2 van de Aanbestedingsleidraad, een plan MVOI op, welke onderdeel is van haar Inschrijving. Het plan zal onderdeel zijn van de periodieke overleggen.
Eis 3	Bij ketenverantwoordelijkheid neemt iedere schakel in de productieketen zijn eigen verantwoordelijkheid om misstanden tegen mens, natuur en milieu in de keten op te sporen en aan te pakken. Opdrachtnemer levert aantoonbaar duurzame koffie, thee, cacao en suiker, waarbij een Leefbaar Inkomen Referentieprij (LIRP) wordt betaald aan de boeren, de boeren een lange termijn handelsrelatie hebben en aantoonbaar wordt voldaan aan eerlijke arbeidsomstandigheden en internationale sociale voorwaarden (ISV) in de keten. Hierbij moet minimaal worden voldaan aan de kenmerken van Fairtrade.

3. Duurzaamheid	
Eis 4	Koffie, thee, cacao, melk(poeder) en suiker voldoen aantoonbaar aan de eisen voor biologische landbouw zoals beschreven in verordening (EU) 2018/848, de gedelegeerde verordening (EU) 2020/427 en uitvoeringsverordening (EU) 2020/464. Alle overige ingrediënten (zie eis 4 in hoofdstuk 'assortiment') moeten een aantoonbare vorm van milieucertificering hebben.
Eis 5	De type 3, 5 en 5 automaten voldoen minimaal aan energielabel A+. Voor alle automaten geldt dat ze de grenswaarden gemeten volgens protocol EVA EMP 3.1B of de onderliggende DIN 18873-2: 'OCS' (Office Coffee Solution): < 190 Wh/L; 'table top machines': < 190 Wh/L, niet mogen overschrijden. In alle automaten zijn energiebesparende maatregelen getroffen (geen onnodige verlichting en beschikbaarheid van een wachtstand/stand-by functie), waaronder een nachtstand/slaapstand indien de machines > 1 uur niet worden gebruikt.
Eis 6	Automaten bevatten geen CFK's en HCFK's.
Eis 7	Opdrachtnemer verstrekt binnen zes (6) maanden na ingang van het contract voor alle automaten een samenstellingsetiket, met daarop materiaalsoorten, gewichten en recyclebaarheid. Dit gebeurt in het hiervoor met de opdrachtgever afgestemde format. Onder een samenstellingsetiket wordt verstaan: een materialenlijst waarop alle materialen in een product staan weergegeven en wordt aangegeven voor welk gewicht en welk gewichtspercentage dit materiaal voorkomt. Ook wordt per materiaal/component de recyclebaarheid aangegeven. De materialenlijst geeft inzicht in minimaal 95% (gewicht) van het product.
Eis 8	Voor het vervoer van de goederen naar de locatie van Opdrachtgever dient binnen de regio voldaan te worden aan de eisen zoals gesteld op http://gemeente.leiden.nl/projecten/steden-bevoorraden-zonder-co2-uitstoot/ .

3. Duurzaamheid	
Eis 9	Opdrachtnemer voert zijn bedrijfsvoering en dienstverlening uit op een manier zodat de CO2 uitstoot en het waterverbruik geminimaliseerd wordt, er zo veel mogelijk materialen worden gebruikt met een minimale impact, er alternatieven zijn voor disposables of single-use plastics, het gebruik van verpakkingen en energieverbruik zoveel mogelijk wordt geminimaliseerd, en dat de producten, materialen en grondstoffen zoveel mogelijk in omloop gehouden worden. Opdrachtnemer dient, na de voorgenomen gunning, ter verificatie bewijs aan te leveren op de verpakingskeuze, waarbij dit aansluit bij de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen. In het bewijs wordt ingegaan op: • de onderbouwing voor de verpakingskeuze; • de wijze waarop u toetst of uw keuze voor verpakkingen de meest optimale is vanuit milieu oogpunt, bijvoorbeeld met behulp van de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 of een eigen beoordelingskader; • welke maatregelen zijn uitgevoerd en nog zullen worden genomen, om het volume en gewicht van de verpakking zo klein mogelijk te laten zijn en daarbij wel aan de functionele eisen op gebied van veiligheid, hygiëne en aanvaardbaarheid voor het verpakte product te blijven voldoen.
Eis 10	Opdrachtnemer ontwerpt in lijn met ambitie 5 'maatschappelijk verantwoorde voeding', in afstemming met de Opdrachtgever, jaarlijks vier nudging campagnes die binnen de locaties van Opdrachtgever worden uitgezet om deze ambitie te realiseren.

4. Social Return	
Eis 1	Bij de uitvoering van de opdracht dient 2,5% van de totale waarde van de opdracht door de Opdrachtnemer te worden besteed aan de doelgroep Social Return.
Eis 2	Binnen zeven (7) dagen na definitieve gunning van de Opdracht dient Opdrachtnemer contact op te nemen met de projectleider Social Return via projectSROI@leiden.nl. Deze zal samen met Opdrachtnemer een afspraak maken over de concrete invulling van de Social Return eis.

4. Social Return	
Eis 3	De projectorganisatie Social Return van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer adviseren en neemt de monitoring van de invulling door Opdrachtnemer van de gekapitaliseerde contracteis voor haar rekening. Opdrachtnemer is echter verantwoordelijk voor het tijdig werven en selecteren van geschikte kandidaten en de invulling van de Social Return eis gedurende de looptijd van de opdracht.
Eis 4	In verband met de aard van de Opdracht dient Opdrachtnemer, zodra door Opdrachtgever een aanvullende opdracht wordt verstrekt (aanvullende dienstverlening), contact op te nemen met de projectleider Social Return over de locatie, duur en omvang van de betreffende aanvullende opdracht.
Eis 5	Opdrachtnemer is en blijft verantwoordelijk voor de uitvoering van de Social Return verplichting. In geval van overtreding van de Social Return verplichting door het niet (volledig) nakomen van de verplichting binnen de periode van de opdracht, verbeurt de Opdrachtnemer zonder dat een ingebrekestelling nodig is een boete van maximaal anderhalf maal het niet ingevulde bedrag van de Social Return verplichting. Als de Opdrachtnemer de Social Return verplichting deels is nagekomen, dan heeft Opdrachtgever de bevoegdheid de boete naar evenredigheid te matigen. De boete zal worden ingezet voor projecten, initiatieven of instrumenten die de werkgelegenheid voor de doelgroepen Social Return bevorderen.

5. Automaten	
Algemene eisen die gelden voor alle type automaten	
Eis 1	Opdrachtgever wenst vijf type oplossing op haar locaties. Het type, met kenmerken, doelgroepen, zetmethode, aantallen en assortiment zijn toegelicht in bijlage 2 – Scope automatenpark, werkblad 1 ‘Gewenste situatie’. Opdrachtgever heeft voor type 2 het minimumaantal opgegeven en laat het naar inzicht van de Opdrachtnemer om een passend aanbod te doen, op basis van de historische data (tellerstanden), de geëiste technische levensduur en de gewenste beschreven situatie. Het aanbod dient opgenomen te worden in het prijsblad én toegelicht in subgunningscriterium 1.
Eis 2	De automaten beschikken over minimaal de volgende functionaliteiten: - Alle automaten zijn bij aanvang nieuwe tafelmodel automaten. De afmetingen van de door de opdrachtnemer in te zetten automaten dienen aan te sluiten op de beschikbare ruimte waar de huidige automaten zich bevinden. - Een espresso-zetmethodiek (bean-to-cup) waarbij gebruik gemaakt wordt van verse koffiebonen. De maximale doorlooptijd voor deze zetmethode is 45 seconden voor type 1 en 40 seconde per consumptie voor type 2, 3 en 4. - Automaten die in een pantry staan waar geen separate heet waterkraan (Quooker of vergelijkbaar) aanwezig is, dienen te beschikken over een heet water functie. - Automaten die in een pantry staan waar geen separate koudwaterkraan aanwezig is, dienen te beschikken over een koud water functie. - De tappunten/uitgiftepunten voor koffie en heet water zijn zichtbaar gescheiden. - De uitstroomtemperatuur voor warme dranken uit de automaten dient minimaal 80 °C te zijn. - Een universeel bekerdetectiesysteem voor allerlei soorten type en maten bекers. Het systeem moet бекers, inclusief inhoud, van minimaal 500 gram kunnen dragen. - Regelbare dosering van koffie en cacao (mild/normaal/sterk). - Een intern of extern waterfilter, bijvoorbeeld Brita Professional. - Een opvangreservoir van ten minste 0,7L ten behoeve van vloeistoffen. - Automaten van type 3 dienen te beschikken over een kannen functie.
Eis 3	Eisen aan display/bedieningspaneel: - Het is gebruiksvriendelijk, werkt intuïtief en is goed bedienbaar voor iedereen, bijvoorbeeld ook voor mensen met een visuele beperking of laaggeletterde mensen. - Automaten zijn gemakkelijk bedienbaar in de Nederlandse taal en voorzien van allergenen informatie. - De storingsomschrijving wordt in het display weergegeven.

5. Automaten	
Eis 4	De standaard inhoud van de consumptie is 125 cc (65 cc voor espresso), maar kan op een later moment, op verzoek van Opdrachtgever, kostenloos worden afgestemd op de bekertjes die mogelijk in de toekomst worden gebruikt.
Eis 5	Opdrachtnemer levert documentbladen en gebruikershandleidingen digitaal in de Nederlandse taal aan van de automaten met daarin bijbehorende technische specificaties en aansluitwaarden.
Eis 6	De technische levensduur van de nieuwe automaten is minimaal acht (8) jaar.
Eis 7	Onderdelen die dagelijks worden gereinigd en kwetsbare onderdelen dienen los op voorraad te worden gegeven bij DZB Leiden. Opdrachtnemer levert tevens twee 'wisselsets' van te reinigen onderdelen per type automaat per locatie.
Eis 8	De automaten dienen te beschikken over een digitaal registratiesysteem per machine voor de registratie van de aantallen per soort consumptie. De automaten moeten voorzien zijn van een meter waarop de tellerstand is af te lezen.
Eis 9	De automaten worden middels een geaarde aansluiting gekoppeld aan het stroomnet. De Opdrachtnemer maakt gebruik van de elektriciteitsaansluitingen van opdrachtgever, deze aansluitingen zijn 230V.
Eis 10	Opdrachtgever zorgt voor een wateraansluiting en een stopcontact. Een waterslang, om de automaat aan de wateraansluiting te koppelen, dient door de Opdrachtnemer te worden verzorgd. De automaten zijn voorzien van een waterslot op de waterleiding.
Eis 11	Alle automaten zijn voorzien van een nummer dat als kenmerk dient bij storingsmeldingen.
Eis 12	Indien gewenst is er voor de automaten een bijpassende onderkast beschikbaar. Deze onderkast dient voorzien te zijn van een lade met een vakverdeling ten behoeve van de losse ingrediënten. Tevens moet er voldoende ruimte zijn voor een Brita filter. De prijs van de onderkast dient te worden opgegeven in het Prijzenblad.
Eis 13	Opdrachtnemer zorgt zelf voor de directe afvoer van verpakkingsmateriaal ten gevolge van de installatie van de automaten.

5. Automaten	
Eis 14	Automaten voldoen aan het CE-keurmerk en de wetgeving omtrent NEN: 1010/3140.
Eis 15	Automaten mogen niet aangesloten worden op (vaste) internetnetwerken van Opdrachtgever.

6. Assortiment en ingrediënten	
Eis 1	Doseringen in de automaten kunnen alleen na overleg en schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever worden aangepast.
Eis 2	Ingrediënten dienen geleverd te worden bij de goederenontvangst op de locaties waar de automaten staan. Opdrachtnemer maakt kosteloos gebruik van de door Opdrachtgever aangewezen opslagruimtes. Opdrachtgever wenst dit zo veel als mogelijk te automatiseren. 'De aanpak hiervoor is onderdeel van het voorstel van Opdrachtnemer.
Eis 3	Het te leveren assortiment per type automaat is beschreven in bijlage 2 – Scope automatenpark.
Eis 4	Opdrachtnemer levert minimaal onderstaande condimenten: - (duurzame) roerstaafjes - cafeïnevrije koffiesachets - creamer (eventueel optie voor havermelk); - suikersachets; - zoetjes; - minimaal acht verschillende smaken thee; - cacao sachets voor type 4 en 5 automaten.
Eis 5	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van representatieve presentatiemiddelen voor de condimenten en thee in de pantry's. Passend bij de look and feel van de organisaties.

7. Dienstverlening

Eis 6	Dienstverlening van Opdrachtnemer omvat het volgende: - Het plaatsen en gebruiksklaar installeren van de automaten bij Opdrachtgever. - Het verplaatsen van automaten gedurende contractperiode. - Het aan het einde van de contractperiode c.q. tussentijds afvoeren van de geleverde automaten. - Het leveren van alle benodigde ingrediënten ten behoeve van alle type automaten en consumpties. - Het proactief bijdragen aan de duurzaamheidsambities van Opdrachtgever. - Inzet gekwalificeerd personeel, inwerken, opleiding en training en vervanging van personeel. - Het uitvoeren van TSO (zie eisen bij TSO). - Het oplossen van technische storingen (correctief). - Opleiden van operators voor DSO (zie eisen bij DSO). - Alle voor levering en dienstverlening benodigde hulpmiddelen en materialen. - Rapportages, audits, toetsen en facturaties. - Het jaarlijks keuren van de automaten conform de NEN3140 en gedurende de contractperiode te allen tijde laten voldoen aan de NEN3140.
-------	---

8. Dagelijkse Service Onderhoud (DSO)

Eis 1	Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat het dagelijks vullen, reinigen en de wekelijkse (periodieke) reiniging, het eerstelijns onderhoud en het uitlezen van tellerstand wordt uitgevoerd door operators van DZB Leiden. Opdrachtnemer is zich bewust dat operators een afstand tot de arbeidsmarkt hebben en eventueel een leerachterstand hebben en past de trainingen hierop aan.
Eis 2	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat DZB Leiden de ingrediënten en condimenten bestelt bij Opdrachtnemer. De facturatie verloopt direct met de Opdrachtgever en niet via DZB Leiden.
Eis 3	Voor aanvang van het contract, of bij wisselingen van personeel tijdens de contractperiode, zorgt Opdrachtnemer ervoor dat de aangewezen operators zijn opgeleid in het onderhouden van de aangeboden automaten. Opdrachtnemer verzorgt de trainingen op locatie van Opdrachtgever. Na het met goed gevolg afronden van opleiding ontvangen de operators van de DZB een certificaat van bekwaamheid. Ook bij opfrissingscursussen ontvangen de medewerkers, na het met goed gevolg afronden van opleiding, een certificaat. In de huidige situatie hebben alle vijf betrokken operators dit certificaat.

8. Dagelijkse Service Onderhoud (DSO)

Eis 4	Jaarlijks toetst Opdrachtnemer middels een test of de kennis met betrekking tot het onderhoud van de automaten van de DZB-operators up-to-date is. Opdrachtnemer verzorgt gedurende het eerste contractjaar, maandelijks een steekproef, op een representatief aantal automaten, om de kwaliteit van het eerstelijns onderhoud te toetsen. Daarna volstaat minimaal 2 keer per jaar.
Eis 5	Service en onderhoud dat door Opdrachtnemer wordt bepaald als tekortkoming in eerstelijns verzorging, kan nooit leiden tot meerkosten. Slechts tot verbetering van de instructie aan operators.

9. Technische Service Onderhoud (TSO)

Eis 1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het TSO aan de automaten ter voorkoming van storingen. Opdrachtnemer dient zodanig onderhoud te plegen, passend bij de type automaat dat de levensduur van minimaal acht jaar wordt behaald. Opdrachtnemer voert hiervoor minimaal eenmaal per jaar preventief onderhoud uit aan de automaten. Voor type 1 en 2 is dit tweemaal per jaar. Het TSO houdt minimaal in: - Het reinigen van onderdelen die bij het dagelijks onderhoud niet bereikbaar zijn; - het smeren, controleren en eventueel bijstellen van de daarvoor in aanmerking komende delen zodat het goed functioneren van de automaat wordt gewaarborgd; - het volledig ontkalken van het watersysteem, het controleren van de boiler/watersystemen en repareren indien noodzakelijk; - het vervanging van het waterfilter indien noodzakelijk; - het controleren en vervangen van afdichtingen. TSO dient uitgevoerd te worden op de locaties op werkdagen tussen 09:00 uur en 15:00 uur. Opdrachtnemer dient terugkoppeling te geven via de facilitaire servicedesk over de verrichtte werkzaamheden.
Eis 2	Opdrachtnemer voert het correctief onderhoud uit. Dit houdt in dat alle storingen die niet door medewerkers die DSO verzorgen kunnen worden opgelost, door de Opdrachtnemer worden uitgevoerd. Na melding van een storing is er binnen 4 werkuren (op werkdagen) een operator van DZB ter plaatse om de storing te beoordelen en waar mogelijk te verhelpen. Als de operator de storing niet kan verhelpen houdt Opdrachtnemer zich aan de volgende responstijd: binnen 8 werkuren (op werkdagen tussen 09.00 en 17.00 uur) na het doorgeven van de melding door DZB is de storing verholpen.

9. Technische Service Onderhoud (TSO)	
Eis 3	Opdrachtnemer levert jaarlijks een planning aan voor het TSO aan alle automaten, welke vooraf door Opdrachtgever dient te worden geaccordeerd.
Eis 4	Indien uit de storingsoverzichten blijkt dat een bepaalde automaat drie keer of vaker per kwartaal in storing staat (technische verwijtbare storingen die door Opdrachtnemer verholpen moeten worden) heeft, dient betreffende automaat te worden vervangen door een automaat van hetzelfde model. Indien een automaat niet binnen drie weken gerepareerd kan worden, dient deze (tijdelijk) te worden vervangen voor een automaat van hetzelfde model (of gelijkwaardige aard). Als na zes weken de originele automaat nog niet gerepareerd is, wordt de vervangingsautomaat permanent. Indien het merendeel (meer dan 50%) van de automaten uit dezelfde lijn drie keer of vaker per kwartaal in storing staat, dient de hele lijn te worden vervangen door een ander soortgelijk model met dezelfde mogelijkheden en uitstraling door Opdrachtnemer. De vervanging van storingsgevoelige automaten dient kosteloos door Opdrachtnemer te geschieden.
Eis 5	Alle storingen worden gemeld via het Facility Management Informatie Systeem van Opdrachtgever. De storingsmeldingen worden gemonitord door servicedesk Facilitaire Zaken. Vanuit dit punt wordt de storing doorgezet naar de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer richt een centraal punt in waar deze storingen, maar ook klachten gemeld kunnen worden. Op dit meldpunt worden alle meldingen in behandeling genomen en wordt de afhandeling van de storing of klacht gecoördineerd. Nadat de storing is afgehandeld wordt dit teruggekoppeld aan servicedesk Facilitaire Zaken, inclusief omschrijving van de afhandeling. Indien de storing niet direct verholpen kan worden, dient dit ook teruggekoppeld te worden inclusief de vervolgstappen.

10. Kwaliteit	
Eis 1	Opdrachtnemer gaat akkoord met een technische toets (tweemaal per jaar) uitgevoerd door Opdrachtgever of een derde partij aangesteld door Opdrachtgever. De uitkomsten van eventuele onderzoeken, audits, etc. worden besproken in het operationeel en/of kwartaaloverleg. De technische toets omvat de volgende onderdelen: - toepassing van de overeengekomen type/merk ingrediënten; - toepassing van grammages en afstelling conform aanbieding/ afspraken; - HACCP en hygiëne standaarden (bacteriologische toets); - uniformiteit in het gevoerde assortiment.
Eis 2	Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor de juiste ijking van de automaten (o.a. grammage).
Eis 3	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor goede bacteriologische- en hygiënecontrole voor de werkzaamheden die worden verricht. Deze aspecten zijn opgenomen in de training aan de operators van DZB en zijn gebaseerd op de HACCP- en de geldende wet- en regelgeving.
Eis 4	Opdrachtgever behoudt het recht om de frequentie van de toetsen te verhogen dan wel te verlagen.
Eis 5	Bij een onvoldoende technische toets wordt in het operationeel en/of kwartaaloverleg besproken wat hiervan de oorzaak is. Tekortkomingen worden vastgelegd in een actie/verbeterplan waarbij concreet wordt aangegeven hoe en binnen welk tijdsbestek de tekortkoming wordt opgelost.

11. KPI's	
Eis 1	Gebruikerstevredenheid Opdrachtgever eist een gebruikerstevredenheid van minimaal 6,5. Dit zal één keer per twee jaar getoetst worden aan de hand van een gebruikerstevredenheidsonderzoek, uitgevoerd door Opdrachtgever (Team 'Data en onderzoek, gemeente Leiden'). Opdrachtnemer mag input geven op de opzet van het onderzoek. Minimaal aan bod komt: - Kwaliteit (smaak) - Assortiment - Orde en netheid - Ervaring van storingsgevoeligheid

Eis 2	Technische toets Minimaal 95% per meting, (tweemaal per jaar) uitgevoerd door Opdrachtgever of een derde partij aangesteld door Opdrachtgever. De technische toets omvat de onderdelen zoals genoemd bij 10.2.
Eis 3	Uptime >97,5%, o.b.v. storingsoverzicht FMIS, (per kwartaal) gemeten door Opdrachtnemer, die de storing ontvangt van de Servicedesk van Opdrachtgever. De uptime per automaat wordt gemeten over het kwartaal. Een automaat is niet operationeel op het moment dat de gewenste drank niet kan worden gekozen en hiervoor een melding in FMIS wordt gemaakt. Het legen van de droesbak en bijvullen van verse melk worden niet meegerekend in de up-/downtime. De downtime wordt gerekend vanaf het moment dat de melding in FMIS wordt gemaakt, totdat deze wordt afgemeld na het verhelpen van de storing, op werkdagen tussen 09.00 en 17.00 uur.
Eis 4	Resolve tijden Opdrachtnemer <8 werkuren na melding van DZB, 90% per kwartaal, o.b.v. storingsoverzicht. Tweedelijns storingen dienen binnen acht werkuren na melding van DZB bij Opdrachtnemer te zijn verholpen.
Eis 5	Duurzaamheid Gezamenlijk wordt de jaarlijkse KPI bepaald op basis van de duurzaamheidsroadmap.

12. Samenwerking en overlegstructuur

Eis 1	Opdrachtnemer dient één centraal aanspreekpunt te hebben met betrekking tot vragen over de dienstverlening. De kosten voor het accountmanagement zijn opgenomen in de tarieven. Het aanspreekpunt is dagelijks te bereiken tijdens kantooruren (08.30-17.00). Opdrachtnemer heeft een vaste vervanger. Deze vervanger heeft dezelfde kennis en kunde als het centrale aanspreekpunt.
Eis 2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging van alle overleggen en levert de binnen vijf werkdagen de verslagen/actiepunten aan.

12. Samenwerking en overlegstructuur

Eis 3	Operationeel overleg Het operationele overleg vindt minimaal maandelijks plaats tussen de locatiebeheerders van Opdrachtgever met het vaste aanspreekpunt van de Opdrachtnemer. Hierbij moet gedacht worden aan: - Lopende operationele zaken; - melding storingen en de afhandeling ervan; - klachten met betrekking tot de dienstverlening; - eventuele knelpunten inzake de operationele werkzaamheden.
Eis 4	Tactisch/strategisch overleg Het tactisch overleg vindt één keer per kwartaal plaats tussen minimaal de leveranciersmanager van Opdrachtgever, contactpersoon van DZB Leiden en de accountmanager/regiomanager van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is aan het begin van het jaar verantwoordelijk voor het plannen van deze overleggen van het betreffende jaar. De onderwerpen die in ieder geval in het tactisch overleg besproken worden zijn: - De kwaliteit van de dienstverlening; - klachtenregistratie en klachtenbehandeling; - storingen en beschikbaarheid; - managementrapportage en -informatie inclusief toelichting; - financiële resultaten; - prijsontwikkelingen/ indexeringen; - verduurzamen dienstverlening en assortiment; - eventuele knelpunten inzake de dienstverlening; - toekomstige ontwikkelingen organisatie.

13. Rapportages

Eis 1	Opdrachtnemer dient binnen 15 werkdagen nadat het kwartaal is verstreken, een kwartaalrapportage aan in een Excel- of CSV-bestandsformat. De kwartaalrapportage dient ten minste te bestaan uit: - Aantal verstrekkingen per machine per kwartaal (uitgesplitst naar soort verstrekking) en uitgezet ten opzichte van voorgaande periodes; - overzicht van verricht onderhoud (TSO) per machine, inclusief de bevindingen; - een overzicht van de storings- en klachten meldingen en doorlooptijden (uitgesplitst naar soort); - pro actief advies over verduurzamen van het assortiment en dienstverlening; - leveringen van ingrediënten en condimenten; - bij het starten van opdracht dienen de operators (1e lijns) 100% gecertificeerd zijn, bij steekproef dient 98% van operators DZB goed te functioneren.
Eis 2	Aan het einde van het jaar levert Opdrachtnemer een prognose en optimalisatieplan aan voor de komende jaren.

14. Klachtenprocedure

Eis 1	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure. Deze klachtenprocedure van Opdrachtnemer dient geïntegreerd te zijn in de bedrijfsvoering. Hiermee wordt bedoeld dat de klachtenprocedure onderdeel is van het bedrijfsproces waardoor een bepaalde klacht structureel wordt besproken, opgelost en (interne) maatregelen worden genomen ter voorkoming van soortgelijke klachten. Bij klachten dient Opdrachtnemer te voldoen aan de volgende eisen: - klachten worden schriftelijk (per e-mail) gemeld en vastgelegd; - bij melding van een probleem is Opdrachtnemer binnen uiterlijk vijf werkdagen ter plaatse om het probleem te onderzoeken en de eventuele consequenties te bepalen; - indien een probleem niet binnen vijf werkdagen nadat het probleem is onderzocht, verholpen kan worden en een of meerdere kritische processen raakt, stelt Opdrachtnemer per direct kosteloos een vervangende automaat ter beschikking; - voor schriftelijk binnengekomen klachten geldt dit vanaf de ontvangstdatum van de klacht.
-------	---

15. Mutaties	
Afschalen	
Eis 1	Tijdens de initiële looptijd van de Overeenkomst kan maximaal 15% (per Opdrachtgever) worden afgeschaald. Na (het tijdelijk) verwijderen van de automaat vervallen alle met de automaat samenhangende kosten voor Opdrachtgever (waaronder gebruik en TSO). De bijbehorende logistieke kosten mogen wel in rekening worden gebracht. Indien Opdrachtgever meer automaten laat verwijderen dan mogelijk is binnen de bovengenoemde bandbreedte, is het toegestaan 50% van de resterende gebruikskosten waarde in rekening te brengen. Het percentage wordt berekend op aantal machines bij de start van de Raamovereenkomst en wordt op hele machines naar boven afgerond.
Eis 2	Opdrachtgever kan na de initiële looptijd van de Overeenkomst automaten kosteloos afschalen, waarop de Opdrachtnemer ze terugneemt. De bijbehorende logistieke kosten mogen wel in rekening worden gebracht.
Opschalen	
Eis 3	Tijdens de gehele looptijd van de Overeenkomst kunnen automaten worden bijgeplaatst, tegen de geldende tarieven zoals overeengekomen in het Prijzenblad. De bij te plaatsen automaat is conform Inschrijving. Het uitgangspunt is om een goedwerkende, gereviseerde automaat in te zetten tegen een lager tarief, o.a. afhankelijk van de resterende contractduur. Opdrachtgever heeft hierin keuzevrijheid om te kiezen voor een nieuwe of gereviseerde automaat. Indien Opdrachtnemer een gereviseerde automaat niet mogelijk of wenselijk acht, geeft hij hiervoor een onderbouwing.
Eis 4	Bijgeplaatste automaten hebben te allen tijde dezelfde einddatum als de Raamovereenkomst, inclusief eventuele optie jaren.
Proces	

15. Mutaties	
Eis 5	In geval van uitbreidingen of inkrimpingen van het contract wordt dit door Opdrachtgever minimaal vier weken voorafgaand aan de ingangsdatum van de mutatie schriftelijk kenbaar gemaakt aan Opdrachtnemer. Hierdoor wordt Opdrachtnemer in de gelegenheid gesteld om eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief op te pakken. Na het doorvoeren worden de bijbehorende kosten niet meer in rekening gebracht.
Eis 6	Opdrachtnemer verwerkt in het Prijzenblad werkblad 'Mutaties' de totale kosten van een intern en een externe verhuizing. Dit is een verhuizing van een automaat binnen of tussen locaties van Opdrachtgever. Ook verwerkt Opdrachtnemer de kosten voor het verwijderen of bijplaatsen van automaten bij tussentijds aanpassingen.
Eis 7	Alle automaten worden geheel gebruiksklaar opgeleverd. Wanneer automaten gedurende de looptijd van de overeenkomst verhuisd dienen te worden binnen of tussen (bestaande en nog niet bestaande) locaties van Opdrachtgever, dient de Opdrachtnemer de verhuizingen uit te voeren. Na elke verhuizing worden automaten en de directe omgeving gebruiksklaar opgeleverd. Eventueel verpakkingsmateriaal wordt door de Opdrachtnemer meegenomen en afgevoerd. Elektrotechnische voorzieningen worden, op aangeven van Opdrachtnemer, getroffen door Opdrachtgever.

16. Overdracht	
Eis 1	Indien de Raamovereenkomst wordt beëindigd of ontbonden, dan zal Opdrachtnemer kosteloos meewerken om te komen tot een effectieve en geruisloze transitieperiode in samenwerking met een eventuele nieuwe contractpartij. Dit betekent onder meer dat de planning in overleg bepaald wordt tussen beide partijen. Deze overdracht dient binnen twee maanden gereed te zijn.
Eis 2	Na afloop of beëindiging van de Raamovereenkomst draagt Opdrachtnemer kosteloos zorg voor het conform wettelijke eisen afvoeren van de geleverde automaten.

17. Implementatie	
Eis 1	Om Opdrachtgever te ondersteunen tijdens de implementatie van deze Raamovereenkomst, stelt Opdrachtnemer gedurende het eerste half jaar een vast contactpersoon (implementatiemanager/accountmanager) aan die Opdrachtgever o.a. ondersteunt bij: - implementatie overeenkomst en dienstverlening binnen de Leidse regio; - het uitvoeren van de smaaktest; - het vastleggen van operationele afspraken; - het vastleggen van de communicatiestructuur; - het inrichten van financiële afspraken.
Eis 2	Na gunning organiseren Opdrachtnemer en Opdrachtgever samen een kick-off waarin Opdrachtnemer zich voorstelt aan de organisaties van Opdrachtgever. Tijdens deze kick-off wordt o.a. het volgende besproken/vastgesteld: - ambities binnen de overeenkomst; - gemaakte procesafspraken - bestelprocedure ingrediënten en condimenten Na de kick-off vindt afstemming plaats over de eerste preventieve onderhoudsronde en eventuele te starten initiatieven en leveringen.
Eis 3	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het organiseren van een smaaktest (Proof of concept) voor de groep afgevaardigden van de Opdrachtgever. Het proces is omschreven in de Aanbestedingsleidraad (hoofdstuk 3, stap 8 verificatieprocedure).
Eis 4	Opdrachtnemer stelt een implementatieplan op, inclusief visuele en goed leesbare planning en wat er van Opdrachtgever nodig is en verwacht wordt, en dient deze in tijdens de verificatiefase, binnen zeven dagen na de voorgenomen gunning. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen na gunning in samenspraak het implementatieplan definitief vaststellen. Uitgangspunt van het implementatieplan en de bijbehorende planning is dat de gebruikers zo min mogelijk overlast ervaren en de warme dranken dienstverlening van Opdrachtnemer ingaat op 1 juli 2025.

18. Facturatie	
Eis 1	Voor de kosten van de dienstverlening wordt de volgende verdeling gehanteerd: Vaste facturatie 1. Facturatie van een vaste gebruikskosten per automaat betreft een vaste prijs gedurende de looptijd van de initiële contracttermijn (60 maanden). De gebruikskosten dienen de afschrijving, rente en verzekering van de automaten te omvatten. 2. Facturatie van het TSO per automaat, all-in kosten, incl. personeelskosten, reis- en verblijfkosten, materiaalkosten, etc. Variabele facturatie Facturatie van ingrediënten en condimenten (koffiebonen, koffiecups, verse- en poedermelk, cacao, theezakjes, (duurzame) roerstaafjes, suikersachets, creamer, cafeïnevrije koffie sachets), op basis van daadwerkelijk afgenomen volumes. Als afgenomen volume gelden de volumes conform afgetekende pakbonnen op de afleverlocaties. Ongeopende verpakkingen neemt Opdrachtnemer bij einde contracttermijn retour tegen de laatst geldende tarieven.
Eis 2	Gebruikskosten automaten dienen in maximaal vijf jaar (60 maanden) afgeschreven te zijn. Na vijf jaar (60 maanden) vervallen de vaste gebruikskosten. Eventuele restwaarde van automaten komt volledig voor rekening van Opdrachtnemer.
Eis 3	Alle kosten betreffende onderdelen die nodig zijn voor reparatie en/of verlenging en instandhouding van de levensduur van automaten, zijn voor rekening van Opdrachtnemer en dienen verwerkt te zijn in de TSO-prijs.
Eis 4	Opdrachtnemer stelt elk kwartaal twee verzamelfacturen per Opdrachtgever op, waarin de kosten inzichtelijk en gedetailleerd zijn opgenomen; Specificatie vaste facturatie Op de vaste factuur wordt de volgende specificatie gebruikt: - Gebruikskosten van de automaten (vast per automaat); - Technisch service onderhoud (vast per automaat); Opdrachtnemer factureert aan het begin van elk kwartaal (vooraf). Specificatie variabele facturatie Op de variabele factuur worden de ingrediënten in een separate bijlage gespecificeerd, desgewenst en op eerste verzoek met pakbon. - Afgenomen ingrediënten: hoeveelheid maal overeengekomen tarieven. Opdrachtnemer factureert aan het eind van elk kwartaal (achteraf).