

Wijzigingen ten opzichte van versie 1.1 zijn gearceerd

Programma van Eisen

Warme dranken automaten

Referentienummer: 2024-63

Datum: 31 maart 2025

Status: definitief

Versie: 1.2

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
1.1	Scope van de dienstverlening.....	3
1.2	Doelgroepen	4
2	Doelstellingen en maatschappelijk verantwoord inkopen	5
2.1	Doelstellingen.....	5
2.2	Maatschappelijk verantwoord inkopen	5
3	Dienstverlening.....	7
3.1	Algemeen	7
3.2	Warme drankenautomaten	7
3.3	Branding	10
3.4	Implementatie	10
4	Inkoop, productie & afval.....	11
4.1	Leveranciers	11
4.2	Opslag, productie en distributie	11
4.3	Afvalstoffen	11
5	Personeel en organisatie	12
5.1	Algemeen	12
5.2	Werkvergunningen.....	12
5.3	Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).....	12
5.4	Bedrijfskleding, persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging	13
5.5	ARBO.....	13
5.6	Sleutels en toegangspassen	13
6	Kwaliteit en schoonmaak	14
6.1	Kwaliteitscontroles	14
6.2	Schoonmaak.....	14
7	Verzorging, onderhoud en storingen	15
7.1	Verzorging en onderhoud.....	15
7.2	Storingen	15
8	Communicatie en overleg	18
8.1	Samenwerking.....	18
8.2	Overlegstructuur & Managementinformatie	18
8.3	Klachtenprocedure.....	18
8.4	Contractmanagement	18
	Bijlagen.....	20

1 Inleiding

Dit programma van eisen is een informatiedocument waarin de eisen, wensen, uitgangspunten en randvoorwaarden in de verzorging van de warme drankenautomaten worden omschreven.

Dit programma van eisen omschrijft de volgende onderdelen:

- Doelstellingen en maatschappelijk verantwoord ondernemen;
- Dienstverlening;
- Algemene informatie en processen.

1.1 Scope van de dienstverlening

De scope van de opdracht bestaat uit de volgende onderdelen:

- Het leveren en gebruiksklaar installeren van de warme drankenautomaten voor alle locaties van GVB;
- Het technisch preventief onderhouden van de warme drankenautomaten;
- Het technisch correctief onderhouden van de warme drankenautomaten:
P1 en P2 locaties gedurende 365 dagen per jaar, tussen 07:00 uur en 22:00 uur, afhankelijk van het aantal warme drankenautomaten op locatie (zie volgende alinea).
P3 locaties gedurende 255 dagen per jaar, tussen 08:00 uur en 17:00 uur;
- Het dagelijks verzorgen en bijvullen (operating) van de warme drankenautomaten;
- Het leveren van de benodigde ingrediënten die in de warme drankenautomaten zitten;
- Het leveren van de ondersteunende producten;
- Het leveren en onderhouden van een onderzetkast (indien nodig);

De dienstverlener is flexibel en kan anticiperen op de toekomstige wijzigingen. Gedurende de contractperiode kunnen verbouwingen op locaties plaatsvinden, locaties worden toegevoegd of locaties worden onttrokken. Binnen GVB kennen we voor de warme drankenautomaten drie soorten locaties. Gedurende de contractperiode kunnen locaties ook veranderen van soort. De verschillende soorten locaties:

- P1: locaties met een dienstverlening gedurende 365 dagen per jaar. Service en onderhoud vindt plaats tussen 07:00 uur en 22:00 uur op week- en weekenddagen, inclusief feestdagen. Op deze locaties staat één warme drankenautomaat. Het snel anticiperen op storingen is op deze locaties extra van belang.
- P2: locaties met een dienstverlening gedurende 365 dagen per jaar. Service en onderhoud vindt plaats tussen 07:00 uur en 22:00 uur op week- en weekenddagen, inclusief feestdagen. Op deze locaties staan meerdere warme drankenautomaten, waarmee deze locatie zich onderscheidt van een P1 locatie.
- P3: locaties met een dienstverlening van maandag tot en met vrijdag gedurende 255 dagen per jaar. Service en onderhoud vindt plaats tussen 08:00 uur en 17:00 uur op weekdays.

De locaties die binnen de scope vallen, inclusief welk soort locatie het is, zijn genoemd in het prijzenblad.

Het aantal consumpties, voor zover bekend, is als apart tabblad in het Prijzenblad toegevoegd. Het aantal consumpties is slechts een indicatie en er kunnen geen rechten aan ontleend worden.

1.2 Doelgroepen

Binnen GVB zijn drie doelgroepen te onderscheiden:

1.2.1 Uitvoerend personeel & Ondersteunende diensten

Het rijdend personeel bestuurt de trams, metro's, bussen en veren. Kenmerkend voor deze doelgroep is dat zij een zittend beroep uitvoeren en werken volgens een strikt tijdsschema. De pauzes vinden niet op vaste tijden plaats maar gedurende de dag en worden gehouden in de eindpuntvoorzieningen. Ondersteunende diensten kunnen zowel kantoormedewerkers zijn die specifiek werken voor modaliteit (tram, bus of metro) of overkoepelend ondersteuning bieden op straat aan al het rijdend personeel (OV zorg).

1.2.2 Technisch personeel

Het technisch personeel onderhoudt de tram, metro, bus en veren. Dit vindt plaats in de verschillende werkplaatsen. Het technisch personeel doet fysiek zwaar werk en werkt in shifts, tussen 05.00 – 02.00 uur. De pauzes vinden plaats op vaste tijden gedurende de dag.

1.2.3 Kantoor personeel

Het kantoorpersoneel is voornamelijk werkzaam op het hoofdkantoor van GVB en werkt binnen reguliere kantoortijden. Andere locaties waar veel kantoorpersoneel werkt is op de remises, garages en de Hoofd Werkplaats Rail (HWR) in Diemen. Pauzetijden zijn niet vastgesteld.

2 Doelstellingen en maatschappelijk verantwoord inkopen

In dit hoofdstuk worden de doelstellingen en kaders voor de toekomstige situatie beschreven vanuit Maatschappelijk Verantwoordelijk Ondernemen waaraan de dienstverlening minimaal moet voldoen. Deze aspecten hebben betrekking op alle hoofdstukken zoals in dit deel beschreven zijn.

2.1 Doelstellingen

De doelstelling van deze aanbesteding is het verkrijgen van een overeenkomst met één ondernemende en meedenkende dienstverlener voor het uitvoeren van de werkzaamheden zoals beschreven onder de scope. Hierbij worden de onderstaande subdoelstellingen geformuleerd:

- Het verkrijgen van een optimale prijs-kwaliteit verhouding;
- Een goede relatie en betrouwbaar partnership tussen GVB en opdrachtnemer;
- Een samenwerking met een professionele opdrachtnemer in communicatie en flexibiliteit;
- Een opdrachtnemer die borgt dat de warme drankenvoorzieningen 24/7 beschikbaar zijn op alle locaties van GVB en proactief meedenkt in oplossingen;
- Duidelijk vastgelegde kwaliteitsafspraken;
- Borgen van de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening;
- Borgen van de medewerkerstevredenheid.

FB is verantwoordelijk voor het faciliteren van de automaten-service binnen GVB. GVB beschikt in 2024 over 104 warme drankenautomaten, verspreid over 49 locaties, die jaarlijks gemiddeld 2.300.000 consumpties verstrekken. De automaten staan op verschillende soorten locaties van GVB:

- Kantoorlocaties;
- Werkplaatsen;
- Remises;
- Garages;
- Eindpuntvoorzieningen.

2.2 Maatschappelijk verantwoord inkopen

GVB wenst aandacht te besteden aan haar maatschappelijke verantwoordelijkheid. Duurzaamheid, goede arbeidsomstandigheden in de keten en de herleidbaarheid van de ingrediënten waaronder koffie zijn hierbij belangrijk. GVB hecht waarde aan een eerlijke keten en traceerbaarheid tot en met de boer. Het is van belang dat de dienstverlener hier jaarlijks over kan rapporteren en deze cijfers inzichtelijk kan maken. Er zijn landelijke criteria voor maatschappelijk verantwoord inkopen (MVI) beschikbaar gesteld via de webtool mVICriteria.nl. De Rijksoverheid heeft zich gecommitteerd om gebruik te maken van deze criteria, hierbij wenst GVB zich ook aan te sluiten.

Met betrekking tot de warme drankenautomaten wenst GVB de volgende onderwerpen en oplossingen terug te zien:

- Een oplossing voor de inname en de verwerking van koffie residu;
- Het inzetten van energiezuinige automaten;
- Het inzetten van gereviseerde automaten voor automaten die na drie jaar toe zijn aan vervanging of wanneer uitbreiding in het automatenpark wenselijk is;
- Een actieve bijdrage aan het terugdringen van CO₂-uitstoot;

- Bijdragen aan een eerlijke keten en traceerbaarheid tot en met de boer inclusief het inzichtelijk maken hiervan richting GVB.

2.2.2 Inclusiviteit

Binnen GVB wordt veel waarde gehecht aan inclusiviteit. Men vindt het belangrijk dat iedereen zich thuis voelt. Een breed assortiment is daarbij vanzelfsprekend, zodat niemand wordt buitengesloten.

Inclusief is ook het bevorderen van arbeidsparticipatie. Dit is ook het doel van SROI. Hieraan kan de dienstverlener onder andere in de vorm van arbeidsplaatsen, leer-werkplekken en stageplekken voor doelgroepen een bijdrage aan leveren of door op een andere wijze een (aanvullende) maatschappelijke bijdrage te leveren. Ten aanzien van de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt stelt GVB de SROI minimumeis van 5%. De inzet van SROI mag niet leiden tot verdringing op de arbeidsmarkt.

2.2.3 Ingrediënten

GVB is zich bewust van de noodzaak van een duurzame samenleving, die ook rekening houdt met toekomstige generaties. Koffie en thee is maatschappelijk verantwoord en de dienstverlener kan aantoonbaar maken dat aan de volgende criteria wordt voldaan:

- Producten worden tenminste tegen een vaste minimumprijs (garantieprijs die kosten voor sociaal- en milieuvriendelijke productie dekt) bij een productenorganisatie afgenomen. Als de wereldmarktprijs boven de minimumprijs (garantieprijs) komt, wordt de wereldmarktprijs betaald aan de producentenorganisatie.
- Producentenorganisaties ontvangen een additionele vaste en niet onderhandelbare premie, waarmee zij in verdere ontwikkeling kunnen investeren en waarover zij zelf kunnen beslissen waaraan het besteed wordt.
- De producentenorganisaties kunnen indien gewenst een percentage van de verkoopprijs van hun product al ontvangen voor verschepping, zodat zij de noodzakelijke investeringen kunnen doen.

Andere (losse) ingrediënten, en de verpakkingen hiervan, zijn zo duurzaam mogelijk en voldoen daar waar mogelijk aan de bovenstaande punten. De dienstverlener biedt oplossingen die voor GVB de meest duurzame oplossing bieden passend bij de wensen en eisen. GVB wenst mee te groeien met de trends en ontwikkelingen op het gebied van duurzame oplossingen en ingrediënten. Dit betekent dat er ruimte/flexibiliteit in het contract opgenomen wordt om hierin te kunnen meebewegen.

2.2.4 Milieu

GVB hecht waarde aan een actief milieubeleid van de dienstverlener. De dienstverlener dient continue op zoek te zijn naar (praktische) oplossingen om de belasting op milieugebied en CO₂ uitstoot te minimaliseren. De dienstverlener dient zoveel mogelijk milieu-, en diervriendelijke materialen en werkmethoden toe te passen. Hierbij wordt het milieubelastend materiaal en plastic uitgesloten.

Dienstverlener besteedt minimaal aandacht aan onderstaande aspecten:

- Energie- en waterverbruik;
- Afvalscheiding;
- Verpakkingen;
- Het gebruik van reinigingsmiddelen;
- Aan de opdracht gerelateerd transport (personeel en middelen);
- Opleiding en werkinstructies medewerkers.

3 Dienstverlening

In dit hoofdstuk wordt de dienstverlening beschreven ten aanzien van de warme drankenautomaten van GVB.

3.1 Algemeen

De dienstverlening houdt in dat de dienstverlener onder andere:

- Zorg draagt voor het plaatsen, aansluiten, in gebruik stellen en functionerend houden van alle warme drankenautomaten zoals genoemd in dit document en de bijlagen;
- Zorg draagt dat de automaten verzorgd en bijgevuld (operating) zijn;
- De ingrediënten voor in de automaten en ondersteunende producten levert;
- De automaten levert op basis van huur inclusief technisch service en onderhoud;
- Jaarlijks preventief en correctief onderhoud uitvoert op alle automaten;
- Storingen van P1 en P2 locaties gedurende 365 dagen per jaar oppakt;
- Storingen van P3 locaties van maandag tot en met vrijdag gedurende 255 dagen per jaar oppakt;
- Een oplossing biedt voor het inzamelen en verwerken van koffieresidu in overleg met GVB;

3.2 Warme drankenautomaten

Het gaat in totaal om 104 warme drankenautomaten, verdeeld over 47 locaties van GVB. Per 01-10-2025 gaat de overeenkomst in en zorgt de dienstverlener dat de automaten gebruiksklaar en geïnstalleerd zijn. De automaten die worden geleverd zijn geschikt voor bonen. Voor alle automaten geldt dat de koffie van goede kwaliteit is waarbij de smaak door de medewerkers van GVB gewaardeerd wordt. GVB streeft hierbij naar een tevredenheid van minimaal een 7,5. GVB heeft de ambitie om een zo hoog mogelijke tevredenheid te behalen als het gaat om smaak. Van de dienstverlener wordt verwacht dat continu wordt gewerkt aan het verbeteren van deze tevredenheid. Voor de huidige tafelmodellen zijn onderzetkasten in gebruik die in eigendom zijn van GVB. In de toekomstige situatie blijven deze onderzetkasten staan. Indien er door eventuele storingen aan de apparatuur beschadigingen ontstaan aan de onderzetkast, wordt deze zonder meerkosten door de dienstverlener vervangen.

3.2.1 Op- en afschalen

Bij op- of afschaling van het aantal automaten wordt flexibiliteit van de dienstverlener verwacht. Bij substantiële wijziging in het aantal consumpties kan het aantal automaten worden aangepast. Maximaal 10% van het aantal automaten kan jaarlijks worden onttrokken gedurende de overeenkomst zonder meerkosten voor GVB.

Het bijplaatsen van automaten is te allen tijde mogelijk tegen gelijkblijvende kosten of kosten die in overleg zijn overeengekomen. Bij aanvang van de overeenkomst worden nieuwe warme drankenautomaten geplaatst. Vanaf het 3^e contractjaar mogen, na overleg met GVB, refurbished automaten geplaatst worden. De overeenkomst met de dienstverlener is derhalve flexibel.

Indien refurbished automaten worden ingezet zijn dit dezelfde automaten als origineel aangeboden en met eenzelfde looptijd als de initiële automaten.

Naast het op- of afschalen van het aantal automaten wordt ook flexibiliteit van die dienstverlener verwacht in het aanpassen van de service voor P1, P2 en P3 locaties. Het is mogelijk dat een P3 locatie gedurende de overeenkomst verandert in een P1 locatie. Bij substantiële wijzigingen op een locatie kan te allen tijde de benodigde service voor deze locatie worden locatie aangepast. Deze wijziging is mogelijk tegen gelijkblijvende kosten of kosten die in overleg zijn overeengekomen.

3.2.2 Uitgangspunten warme drankenautomaten

Er wordt geen onderscheid gemaakt in de warme drankenautomaten, op alle locaties komen dezelfde automaten. Een belangrijk uitgangspunt is dat alle automaten “hufferproof” zijn. Dit betekent dat de automaten veilig en functioneel blijven binnen iedere omgeving. De automaten zijn van sterke materialen gemaakt en bedieningselementen zijn stevig gemonteerd. Het nemen van deze maatregelen mag niet ten koste gaan van de gebruikservaring.

Onderstaande uitgangspunten zijn van toepassing op alle automaten:

- Nieuwe en ongebruikte automaten bij aanvang van het contract;
- De automaten dienen goed bestand te zijn tegen ongedierte (muizen, mieren etc.); **onder goed bestand tegen ongedierte wordt verstaan dat er zo goed als mogelijk aan preventie wordt gedaan om ongedierte of uitwerpselen in de condimenten display te voorkomen.**
- De automaten dienen gebruiksvriendelijk te zijn;
- Gebruiksvriendelijke automaten (o.a. bedieningspaneel/ display) in Nederlandse en Engelse taal;
- Afmeting en het soort automaat dient aan te sluiten op de beschikbare ruimte (zie prijzenblad voor huidige afmetingen per automaat);
- Afmeting automaten dient aan te sluiten op de bestaande onderzetskasten;
- Cacao en toppings zijn geïntegreerd in het systeem;
- Bekerdetectiesysteem;
- Regelbare dosering van ingrediënten (mild/normaal/sterk);
- Mogelijkheid van wijzigen van het assortiment (saneren en toevoegen);
- Storingsomschrijving op het display;
- De automaten zijn voor iedereen goed te bedienen, ook voor mensen in een rolstoel of met een visuele beperking;
- Consumpties voor gratis verstrekking;
- Separaat tappunt voor koffie **en water (warm en koud)**. Uitgiftepunten zijn zichtbaar gescheiden;
- **Water is (ook) te bedienen met een stopknop of gelijkwaardige regeloctie;**
- De inhoud van een consumptie is 125 ml. De hoeveelheid ml moet gedurende de contractperiode aangepast kunnen worden;
- Condimenten display naast de machine voor aanvullende/ complementaire producten (theezakjes, creamer, roerstaafjes etc.). De condimenten display dient goed bestand te zijn tegen ongedierte;
- Een snelle doorloop en zet tijd vanwege de korte pauzes van de medewerkers van GVB. Dit mag niet ten koste gaan van de kwaliteit van de koffie.

3.2.3 Assortiment

Alle automaten bevatten een assortiment gemaakt met duurzame en/of (indien mogelijk) lokale ingrediënten passend bij de doelstellingen van GVB. De losse ingrediënten zoals suiker, creamer, theezakjes en roerstaafjes en de verpakkingen hiervan, zijn zo duurzaam mogelijk. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het inzamelen van het koffieresidu en de juiste verwerking hiervan.

Dienstverlener bedenkt hiervoor een passende oplossing, in overleg met GVB.

De dienstverlener borgt dat het gehele assortiment gedurende de contractperiode te allen tijde beschikbaar is in alle automaten. Er is te allen tijde voldoende voorraad aanwezig op alle locaties.

Het assortiment dat minimaal beschikbaar is in alle warme drankenautomaten:

- Espresso;
- Koffie;
- Cappuccino;
- Koffie verkeerd;
- Latte macchiato;
- Chocolademelk;
- Heet water;
- Koud water.

Suikersticks, melksticks, theezakjes en roerstaafjes worden los naast de automaat aangeboden. De dienstverlener hanteert voor deze producten te allen tijde een eerlijke, transparante maar ook marktconforme prijs. **Er worden geen kosten in rekening gebracht voor heet en koud water. De kosten voor de koud water unit en het onderhoud hiervan kunnen worden toegevoegd in het prijzenblad.**

Het thee aanbod is gevarieerd en wisselt regelmatig. Een basis assortiment is dagelijks aanwezig, maar dienstverlener zorgt voor regelmatige wisselingen in het assortiment die passen bij het seizoen en die inspelen op de wensen en behoeften van de gebruikers.

3.2.4 Gramimages

De dienstverlener vult de grammages in het Prijzenblad in. Deze grammages en de instellingen van de automaten worden niet, zonder uitdrukkelijke toestemming van GVB, gewijzigd of aangepast. GVB wenst schommelingen in grammages zoveel mogelijk te voorkomen zonder continue controle. De dienstverlener doet een voorstel hoe dit voorkomen kan worden. De dienstverlener controleert de machines zelf ook op grammages en levert deze resultaten aan bij GVB. GVB behoudt zich het recht voor om de grammages door een onafhankelijk bureau, voor kosten van GVB zelf, de laten controleren. Er is derhalve een sleutel van de automaten beschikbaar voor GVB.

3.2.5 Smaaktest

GVB wenst dat bij aanvang van de overeenkomst de gebruikers een keuze kunnen maken uit de smaak voor de koffie. Hier wordt na gunning een smaaktest voor georganiseerd door de dienstverlener. De dienstverlener levert hiervoor minimaal twee soorten koffieblends voor dezelfde prijs. De keuze voor de definitieve koffie zal derhalve bij de smaaktest worden gemaakt. De definitieve invulling van de smaaktest wordt na gunning overeengekomen.

3.3 Branding

GVB wenst geen uitbundige reclame-uitingen van de dienstverlener op de automaten. De dienstverlener mag zijn eigen logo op de automaten voeren indien dit met gepaste bescheidenheid gebeurt na overleg en met goedkeuring van GVB. Ook kan het display gebruikt worden om aan storytelling te doen of andere berichten te delen, alleen na overleg en met goedkeuring van GVB. GVB kan in overleg met de dienstverlener ook boodschappen voor interne communicatie aanleveren. De voertaal van deze storytelling is Nederlands.

3.4 Implementatie

In de implementatieperiode zorgt de dienstverlener voor de juiste communicatie met de huidige dienstverlener. Het plaatsen en verwijderen van de automaten wordt op een correcte manier afgestemd zodat er geen dagen of uren zijn dat geen koffie beschikbaar is.

4 Inkoop, productie & afval

4.1 Leveranciers

De dienstverlener maakt alleen gebruik van leveranciers waarmee kan worden voldaan aan alle contractuele verplichtingen betreffende de te leveren producten en diensten, alsmede kwaliteitseisen en vigerende wet- en regelgeving.

4.2 Opslag, productie en distributie

De dienstverlener is verplicht de door GVB beschikbaar gestelde geëigende opslagfaciliteiten voor de diverse ingrediënten en goederen te gebruiken. Niet op elke locatie waar een warme drankenautomaat staat, is opslag beschikbaar. Als uitgangspunt geldt dat GVB en de dienstverlener een evenwicht vinden tussen de beschikbare opslagcapaciteit, de gestelde eisen aan de versheid van producten en de door (de leverancier van) de dienstverlener te maken transportkilometers. De dienstverlener beperkt de leveringen tot een minimum om op die manier een bijdrage te leveren aan het terugbrengen van de verkeersmobiliteit.

Uitgangspunt voor de productie en distributie van de voedingsmiddelen is de meest efficiënte methode in combinatie met het te bieden assortiment. De productie en distributie van de voedingsmiddelen vindt conform de vigerende wet- en regelgeving plaats.

GVB draagt zorg voor de aanwezigheid (of het aanbrengen van) aansluitpunten voor elektra en/of water op de opstelplaatsen van de warme drankenautomaten volgens de normen van de betreffende nutsbedrijven. Het betreft hier reguliere elektra voltages. De dienstverlener levert duidelijke specificaties aan bij GVB direct na gunning.

4.3 Afvalstoffen

Het afval dat vrijkomt bij de plaatsing en reparatie en/of onderhoud van de warme drankenautomaten aan het begin van het contract (implementatie) of gedurende de overeenkomst wordt meegenomen door de dienstverlener. Het dagelijkse afval wordt gedeponereerd in de gescheiden afvalcontainers van GVB.

Daarnaast streeft GVB naar een vermindering van de hoeveelheid afvalstoffen door hier reeds bij de inkoop rekening mee te houden. Indien het afvalstoffenbeleid van GVB gedurende de contractperiode verandert, zal de dienstverlener zich hierbij aan sluiten.

GVB wenst een duurzame oplossing voor het koffieresidu. Koffieresidu wordt niet in de afvalcontainers van GVB gedeponereerd.

5 Personeel en organisatie

5.1 Algemeen

De dienstverlener draagt zorg voor alle verplichtingen die voortvloeien uit de inzet van haar medewerkers. De inzet van medewerkers is zodanig dat aan alle eisen in onderliggend document kan worden voldaan. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het onderhouden van een evenwichtig en voldoende groot medewerkersbestand.

GVB stelt hoge eisen aan de professionaliteit, servicegerichtheid, flexibiliteit en representativiteit van de medewerkers van de dienstverlener. Kwalitatief goede en gastvrije service en oplossingsgerichtheid zijn belangrijk. De medewerkers in dienst van de dienstverlener zijn getraind en opgeleid voor de werkzaamheden die zij verrichten. De dienstverlener is dan ook verantwoordelijk voor de noodzakelijke training inclusief de kosten daarvan. Alle medewerkers beheersen de Nederlandse en/of Engelse taal in woord en geschrift.

GVB heeft graag een vast aanspreekpunt voor de locaties. Alle medewerkers van de dienstverlener gaan gekleed in herkenbare bedrijfskleding. De dienstverlener ziet erop toe dat de medewerkers voldoende aandacht besteden aan persoonlijke hygiëne. Daarnaast gaat de voorkeur van GVB uit naar een, waar mogelijk, vast team dat werkzaamheden uitvoert op de locaties van GVB.

Ontslag en aanname zijn de verantwoordelijkheid van de dienstverlener. GVB behoudt zich het recht voor (niet op onredelijke gronden) medewerkers van de dienstverlener de toegang tot haar gebouwen en terreinen te ontfemen als blijkt dat:

- Medewerkers ongeschikt of onbekwaam zijn;
- Medewerkers zich niet houden aan de door opdrachtgever gestelde voorschriften en geldende huis- en gedragsregels.

De medewerkers van de dienstverlener dienen zich te conformeren aan de huisregels van GVB die als bijlage 7B zijn toegevoegd.

5.2 Werkvergunningen

De dienstverlener is verantwoordelijk voor de correctheid van de noodzakelijke van toepassing zijnde werkvergunningen van haar medewerkers. Indien het niet op orde hebben van de (juiste) werkvergunningen door de dienstverlener leidt tot een boete voor GVB, zal deze boete bij de dienstverlener worden verhaald. Tevens heeft de dienstverlener op de locatie van GVB een lijst beschikbaar waarin wordt verklaard dat er van alle werknemers die op de lijst staan en werkzaam zijn op de locatie, een geldige legitimatiebewijs/ werkvergunning beschikbaar is (rekening houdend met de AVG).

5.3 Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)

Alle in te zetten medewerkers van de dienstverlener overleggen een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) aan GVB. De kosten voor het verkrijgen van een VOG voor de medewerkers zijn voor de dienstverlener. Het screeningsprofiel voor de VOG is 41: het verlenen van diensten. De medewerkers hoeven deze bij aanvang op 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 GVB.

Operators van de dienstverlener kunnen zich te allen tijde identificeren door het overleggen van een geldig identiteitsbewijs.

5.4 Bedrijfskleding, persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging

De dienstverlener is verantwoordelijk voor beschermende, representatieve en uniforme bedrijfskleding voor alle medewerkers die werkzaam zijn binnen de locaties van GVB. Operators dienen daarnaast veiligheidsschoenen te dragen als ze machines bijvullen in de werkplaatsen conform de veiligheidseisen van GVB. Het uiten van reclameboodschappen, anders dan de firmanaam van de dienstverlener, is niet toegestaan. De kosten van bedrijfskleding zijn voor rekening van de dienstverlener en worden opgenomen in de algemene kosten.

De dienstverlener ziet erop toe dat de medewerkers voldoende aandacht besteden aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging volgens de geldende HACCP-richtlijnen.

5.5 ARBO

GVB rekent het tot de verantwoordelijkheid van de dienstverlener dat zij haar medewerkers wijst op gevaarlijke situaties in de ruimten met betrekking tot de middelen die zij ter beschikking gesteld krijgt.

5.6 Sleutels en toegangspassen

De dienstverlener is verantwoordelijk voor de aan haar verstrekte sleutels en/of toegangspassen van GVB. Verlies ervan wordt onmiddellijk door de dienstverlener gemeld bij GVB. Indien door het verlies van sleutels en/of toegangspassen, sloten of lezers vervangen moeten worden, komt dit voor rekening van de dienstverlener.

De medewerkers van de dienstverlener kunnen met vrijstelling en een mandaat brief vrijwel overal parkeren zonder beboet te worden. Hiervoor moet het kenteken van de auto worden aangeleverd aan GVB met de naam van de berijders. De medewerkers moeten voor geldigheid hiervan altijd een mandaat brief bij zich hebben in combinatie met de vrijstelling.

6 Kwaliteit en schoonmaak

Er wordt van de dienstverlener een professionele houding en aanpak verwacht inzake kwaliteitsbeheersing en bewaking. De kwaliteitszorg van de dienstverlener is vastgelegd in (beschreven) procedures.

6.1 Kwaliteitscontroles

6.1.1 Kwaliteitsmetingen dienstverlener

De kwaliteit van de automaat en de consumptie wordt minimaal 2 x per jaar door de dienstverlener gecontroleerd. De uitkomsten van de controles worden schriftelijk gerapporteerd aan GVB. Eventuele tekortkomingen worden vastgelegd in een verbeterplan, waarbij concreet wordt aangegeven hoe en binnen welk tijdsbestek de tekortkoming wordt opgelost.

De dienstverlener is verantwoordelijk om de kwaliteit van de dienstverlening te monitoren en te beoordelen of deze voldoet aan de gestelde eisen & wensen en direct bij te sturen indien afwijkingen worden geconstateerd.

6.1.2 Externe kwaliteitsmetingen en audits

GVB behoudt zich het recht voor om de kwaliteit van de automatenvoorzieningen en de tevredenheid over de voorzieningen te laten controleren door een onafhankelijke partij. Bij deze controles kunnen grammages gecontroleerd worden of de tevredenheid van de gebruikers.

6.2 Schoonmaak

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het dagelijks onderhoud. Derhalve is de dienstverlener verantwoordelijk voor de schoonmaakwerkzaamheden van de automatenvoorzieningen, de vloer en werkbladen rondom de warme drankenautomaten die als gevolg van het dagelijks onderhoud vervuild zijn. Daarnaast is de dienstverlener verantwoordelijk voor schoonmaakwerkzaamheden wanneer tijdens preventief of correctief onderhoud vervuiling is ontstaan.

Het schoonmaken van de ruimte waar de automaten zijn geplaatst, behoort tot de verantwoordelijkheid van de schoonmaakorganisatie van GVB. Schoonmaakmiddelen die door de dienstverlener worden aangeboden (voor o.a. het reinigen van de automaten) zijn zo duurzaam mogelijk en voldoen daar waar mogelijk aan de duurzaamheidseisen.

7 Verzorging, onderhoud en storingen

7.1 Verzorging en onderhoud

Dienstverlener is verantwoordelijk voor het (dagelijks) onderhouden en bijvullen van de warme dranken automaten. Naast het dagelijks onderhoud verzorgt de dienstverlener minimaal éénmaal per jaar technisch onderhoud (preventief) aan de warme drankenautomaten ter voorkoming van storingen. Dit houdt onder andere in:

- Het reinigen van onderdelen die niet voor de operator bereikbaar zijn;
- Het smeren, controleren en eventueel na/- bijstellen van de daarvoor in aanmerking komende delen, zodat het goed functioneren van de automaten en machines wordt gewaarborgd;
- Het volledig ontkalken van het watersysteem en het controleren van de boiler/ watersysteem;
- Vervanging van de waterfilter indien noodzakelijk;
- Het controleren en vervangen van afdichtingen.

Correctief onderhoud houdt in dat alle technische storingen die niet door de operator kunnen worden opgelost door de technische afdeling van de dienstverlener worden opgelost.

Alle kosten voor het uitvoeren van het technisch onderhoud (preventief en correctief) zijn in een technische serviceovereenkomst (TSO) opgenomen. Er kunnen geen aanvullende kosten aan GVB worden doorbelast. Onderdelen voor de bij GVB geplaatste apparatuur zijn in ieder geval gedurende de overeenkomst beschikbaar of er is een vergelijkbaar alternatief beschikbaar.

Er wordt voor service en onderhoud onderscheid gemaakt tussen twee soorten locaties:

- P1 locaties: service en onderhoud vindt plaats tussen 07:00 uur en 22:00 uur op week- en weekenddagen, inclusief feestdagen. Op deze locaties staat één warme drankenautomaat.
- P2 locaties: service en onderhoud vindt plaats tussen 07:00 uur en 22:00 uur op week- en weekenddagen, inclusief feestdagen. Op deze locaties staan meerdere warme drankenautomaten, waarmee deze locaties zich onderscheiden van P1 locaties.
- P3 locaties: service en onderhoud vindt plaats tussen 08:00 uur en 17:00 uur op weekdays.

7.2 Storingen

De procedure ten aanzien van het melden van storingen loopt via het Facilitair Bedrijf van GVB die contact opneemt met de dienstverlener. Storingen worden tevens geregistreerd in Topdesk. Het is een voorwaarde dat dienstverlener op dit systeem kan aansluiten. GVB zorgt voor een behandelaarsaccount. Indien het proces van storingsmelding gedigitaliseerd kan worden heeft dit de voorkeur. Daarnaast moet het te allen tijde mogelijk zijn een storing telefonisch te melden bij de dienstverlener.

7.2.1 Warme drankenautomaten

Het storingsnummer en de locatie is op de warme drankenautomaten zichtbaar zodat de gebruiker de storing eenvoudig kan melden. Op de automaat moet het mogelijk zijn om te laten zien dat een storing al gemeld is. De dienstverlener is verplicht om de storing in behandeling te nemen en af te melden. De opvolging van storingen vindt gedurende 52 weken per jaar plaats.

Met betrekking tot respons- en reparatietijden voor storingen is er een onderscheid tussen eerste en tweedelijnsstoringen. Daarnaast is er een onderscheid tussen P1, P2 en P3 locaties van GVB. Hieronder staan de maximale respons- en reparatietijden weergegeven.

Eerste lijnstoringen

Onder eerste lijnstoringen wordt verstaan: haperingen van de automaat waardoor de gewenste consumptie (inclusief inhoud) niet of niet juist verkregen wordt door de gebruiker.

- P1 en P2 locaties: Op deze locaties geldt een dienstverlening gedurende 365 dagen per jaar, tussen 07:00 uur en 22:00 uur. Bij storing op een van deze locaties, geldt dat deze storing zo spoedig mogelijk maar binnen **3** uur wordt opgelost tussen 07:00 uur en 22:00 uur.
- P2 locaties: Op deze locaties geldt een dienstverlening gedurende 365 dagen per jaar, tussen 07:00 uur en 22:00 uur. Op deze locaties staan meerdere automaten. Wanneer op locatie minimaal één andere warme drankenautomaat staat die geen storing heeft, wordt van de dienstverlener verwacht dat deze storing zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 4 uur na melding door GVB wordt opgelost. Zodra op locatie nog maar één warme drankenautomaat beschikbaar is, wordt de respons- en reparatietijd van een P1 locatie gehanteerd.
- P3 locaties: Op deze locaties geldt een dienstverlening gedurende 255 dagen per jaar, op maandag tot en met vrijdag. Deze storing wordt zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 4 uur opgelost tussen 08:00 uur en 17:00 uur. Wanneer er op de locatie nog minimaal één warme drankenautomaat staat die geen storing heeft, wordt de storing uiterlijk binnen **3** uur opgelost.

Tweede lijnstoringen

Onder tweede lijnstoringen wordt verstaan: complexe storingen zoals defecte onderdelen van de automaat, software storingen, problemen met water- of energieaansluiting, etc. Bij een tweede lijnstoring is het wel mogelijk de gewenste consumptie (inclusief inhoud) te verkrijgen.

- P1 locaties: de technische dienst van de dienstverlener heeft binnen 4 werkuren na melding door GVB de diagnose gesteld en deze binnen 8 werkuren opgelost. De dienstverlener heeft een ingewikkelde storing die niet gelijk kan worden opgelost, binnen 1 werkdag na melding opgelost al dan niet door het plaatsen van een (tijdelijk) vervangende automaat. De dienstverlener meldt binnen 8 werkuren aan GVB of de storing binnen 16 werkuren kan worden opgelost.
- P2 locaties: De technische dienst van de dienstverlener heeft binnen 8 werkuren na melding door GVB de diagnose gesteld en deze uiterlijk de volgende werkdag opgelost. De dienstverlener heeft een ingewikkelde storing die niet gelijk kan worden opgelost, binnen 1 werkdag na melding opgelost al dan niet door het plaatsen van een (tijdelijk) vervangende automaat. De dienstverlener meldt binnen 8 werkuren aan GVB of de storing binnen 16 werkuren kan worden opgelost. Wanneer andere automaten ook een storing hebben, en er nog maar één warme drankenautomaat staat die geen storing heeft, wordt de respons- en reparatietijd van een P1 locatie gehanteerd.
- P3 locaties: De technische dienst van de dienstverlener heeft binnen 8 werkuren na melding door GVB de diagnose gesteld en deze uiterlijk de volgende werkdag opgelost. De dienstverlener heeft een ingewikkelde storing die niet gelijk kan worden opgelost, binnen 2 werkdagen na melding opgelost al dan niet door het plaatsen van een (tijdelijk) vervangende automaat. De dienstverlener meldt binnen 8 werkuren aan GVB of de storing binnen 16 werkuren kan worden opgelost.

GVB wenst een beschikbaarheidspercentage van minimaal 98% per warme drankenautomaat.

Dienstverlener maakt deze percentages per automaat en per kwartaal inzichtelijk tijdens het tactisch overleg.

Het tijdig verhelpen van storingen is voor GVB van groot belang. GVB verwacht van de dienstverlener dat zij de urgentie van het oplossen van storingen op P1- locaties begrijpt. In het partnerschap tussen

dienstverlener en GVB is commitment en flexibiliteit een van de speerpunten van de samenwerking. De storingen van P2 en P3 locaties zijn niet minder belangrijk, maar vragen een andere oplostijd dan de locaties van P1.

Wanneer een storing niet binnen de bovengenoemde uren kan worden opgelost, wordt GVB direct ingelicht en verwacht GVB een passende oplossing van de dienstverlener. Dit kan bijvoorbeeld het plaatsen van een (tijdelijk) vervangende automaat zijn. Hierbij is het van belang dat de dienstverlener rekening houdt met de mogelijkheden tot water aan-en afvoer.

8 Communicatie en overleg

GVB wenst een optimale communicatie met de dienstverlener te realiseren op basis van partnerschap. Van de dienstverlener wordt een professionele, proactieve en ondernemende houding verwacht.

8.1 Samenwerking

GVB wenst een partnerschap aan te gaan op basis van samenwerking. GVB verstaat onder samenwerking dat:

- Er sprake is van vertrouwen;
- Er volledige transparantie is;
- Er helder gecommuniceerd wordt.;
- Er sprake is van gelijkwaardigheid;
- Beide partijen verantwoordelijkheid nemen en eigenaarschap tonen in het proces;
- Beide partijen elkaar aanspreken en versterken om tot een beter resultaat te komen;
- Er partnership is met duidelijke afspraken.

8.2 Overlegstructuur & Managementinformatie

De gewenste overlegstructuur en gevraagde managementinformatie staat beschreven in hoofdstuk 4 van bijlage 08: SLA.

8.3 Klachtenprocedure

GVB vindt het belangrijk dat de gebruikers van de warme drankenautomaten tevreden zijn. Om hier goed inzicht in te hebben worden opmerkingen, suggesties en klachten goed geregistreerd en wordt toegezien op de opvolging hiervan als ook de correcte afhandeling. De dienstverlener beschikt over een klachtenprocedure, al dan niet als onderdeel van een integraal kwaliteitsmanagementsysteem. Na opvolging van de klacht koppelt de dienstverlener de afgehandelde klacht, met de bijbehorende oplossing terug aan het Facilitair Bedrijf bij GVB.

8.4 Contractmanagement

8.5.1 Contractbeheer

GVB wenst de prestaties van de dienstverlener nauwlettend te kunnen volgen. Dit betekent dat er met de dienstverlener Kritische Prestatie Indicatoren (KPI) worden afgesproken. In de eerste maand van het betreffende contractjaar worden de totaal KPI-resultaten van het voorgaande contractjaar bepaald en afgezet tegen het minimaal te behalen rapportcijfer KPI.

Gedurende de contractperiode wordt op basis van objectieve meetsystemen in kaart gebracht in hoeverre de dienstverlener aan de KPI-afspraken voldoet. Door gebruik te maken van een prestatie-monitor wordt dit helder gevisualiseerd. GVB en de dienstverlener komen deze prestatie-monitor na gunning, maar voor de start van de overeenkomst, met elkaar overeen. GVB behoudt zich het recht voor het contractbeheer aan een onafhankelijk en ter zake deskundig bureau uit te besteden. De dienstverlener is verplicht hieraan haar medewerking te verlenen. De organisatie

van de dienstverlener dient er rekening mee te houden dat er voor het contractbeheer extra (administratieve) inspanningen verricht kunnen worden.

8.5.2 Monitoring KPI's

GVB wenst de prestaties van de inschrijver te monitoren ten aanzien van storingen, responsetijd, afhandeling storingen, beschikbaarheid van de apparaten en eventueel andere KPI's. In de SLA zijn deze onderwerpen en KPI's opgenomen.

Een onderdeel van de monitoring is de controle op de grammages. De grammages dienen binnen een bandbreedte (die nader wordt bepaald door GVB en de dienstverlener) te kloppen met de aangeboden grammages. De grammages per ingrediëntsoort worden weergegeven in het Prijzenblad.

Bijlagen

BIJLAGE 7A. Huisregels GVB