

Bijlage D - Programma van eisen



Letter	Onderwerp
A	Automaten
I	Ingrediënten & toebehoren
V	Verzorging, onderhoud & storingen
D	Duurzaamheid
P	Personeel
C	Communicatie & informatie
J	Juridisch
F	Financieel

Nr.	Eisen
	Automaten
A.1	Uniformiteit: Het type automaat is overal gelijk. Functionaliteit per automaat kan verschillen, afhankelijk van de plek waar de automaat wordt geplaatst maar de look & feel blijft hetzelfde. Uitzondering hierop is de gevraagde automaat met als functie het snel kunnen tappen van kannen, deze mag verschillen, al gaat ook hier de voorkeur uit naar gelijkenis in look & feel.
A.2	Uitgangspunten: De onderstaande uitgangspunten zijn van toepassing voor de warme drankenautomaten. • Nieuwe en ongebruikte apparaten bij aanvang van het contract. • Afmeting automaten dient aan te sluiten op de beschikbare ruimte. • Automaten op basis van een verse bonen zetmethodiek. De gevraagde automaat met snelle kannen tap functie uitgevoerd zijn in een andere zetmethode. • Cacao en topping zijn geïntegreerd in het systeem. • Bekerdetectiesysteem (in en uit schakelbaar) • Regelbare dosering van ingrediënten (minimaal mild/normaal/sterk). • Mogelijkheid van wijzigen van het assortiment (saneren en toevoegen). • Storingsomschrijving op het display. • Gebruiksvriendelijke apparatuur (o.a. bedieningspaneel) in Nederlandse taal. • De automaten zijn voor iedereen goed te bedienen, bijvoorbeeld ook voor mensen in een rolstoel of met een visuele beperking. • Indien gewenst is het mogelijk de lekbak op de afvoer aan te sluiten middels een voldoende dikke afvoerslang. • Indien gewenst is het mogelijk een doorvoer onder de automaat te realiseren voor het opvangen van koffieresidu. • Consumpties voor gratis verstrekking. • Een consumptie mag niet smaken naar de vorige getapte consumptie indien dit een andere consumptie betreft. Separaat tappunt voor koffie en water. Uitgiftepunten zijn zichtbaar gescheiden. • Heet water is te bedienen met een stopknop. • De inhoud van een consumptie is 125 ml. De hoeveelheid moet gedurende de contractperiode aangepast kunnen worden.
A.3	Soort consumpties: Het assortiment dat minimaal beschikbaar is in de warme drankenautomaten: • Espresso; • Koffie (bonen); • Cacao/ chocolade melk; • Cappuccino; • Café au lait; • Latte macchiato; • Heet water (op plaatsen waar geen kokend water kraan is); • Koud water (op plaatsen waar geen gekoeld water kraan is). Voor de automaat met snelle kannen functie wordt minimaal de uitgifte van koffie en heet water voor thee gevraagd.
A.4	Grammages: Opdrachtnemer vult de grammages in het prijzenblad in. Deze grammages en de instellingen van de apparatuur worden niet, zonder uitdrukkelijke toestemming van de gemeente, gewijzigd of aangepast. De gemeente wenst schommelingen in grammages zoveel mogelijk te voorkomen zonder continue controle. Opdrachtnemer doet een voorstel hoe dit voorkomen kan worden. De gemeente behoudt zich het recht voor om de grammages door een onafhankelijk bureau, voor kosten van de gemeente zelf, te laten controleren.
A.5	Kwaliteit:

	Voor alle automaten geldt dat de warme dranken van goede kwaliteit zijn waarbij de smaak door medewerkers en gasten van de gemeente gewaardeerd wordt. De gemeente streeft hierbij naar een klanttevredenheidsscore van 7,5+.
A.6	Aansluitingen: De gemeente 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 met uitzondering van de automaat met kannen tap functie waar naast reguliere elektra ook krachtstroom aanwezig is. Opdrachtnemer levert duidelijke specificaties aan bij de gemeente direct na gunning.
A.7	Capaciteit: De capaciteit van de machines dient meer dan voldoende te zijn, rekening houden met 40 gebruikers per automaat. De gemeente wens daarbij een grote voorraadhouder van bonnen in de machine en een grote opvangbak voor koffieresidu zodat het aanvullen/leggen van de automaten tot een minimum beperkt blijft. De automaat met kannenfunctie dient te voorzien in het tappen van minimaal 7 maal één liter opéénvolgend. Na enkele minuten dient de automaat weer in deze hoeveelheid te kunnen voorzien.
A.8	Zetsnelheid: Om medewerkers niet te lang te laten wachten wenst de gemeente een beperkte zettijd van de warme drankenconsumptie, waarbij kwaliteit wel gewaarborgd dient te zijn.
A.9	Hoogte uitgifte: Nu wegwerpbekers niet meer zijn toegestaan is de gemeente overgestapt op het 'bring your own' principe. Het uitgangspunt is daarbij dat medewerkers gebruik maken van een eigen beker of mok en deze zelf bijhouden. Bij aanvang heeft elke medewerker een eigen, 11 cm hoge, 'To go' beker van de gemeente kunnen ophalen. Deze beker dient ruim onder de uitgifte van de automaat te passen. Voor bezoekers zijn er porseleinen melkbekers van 11 cm hoog. Bij de kannen automaat dienen er minimaal kannen van 18 cm hoog onder de uitgifte geplaatst te kunnen worden.
A.10	Branding: De gemeente wenst geen uitbundige reclame-uitingen van de opdrachtnemer op de automaten. Opdrachtnemer mag zijn eigen logo op de automaten voeren indien dit met gepaste bescheidenheid gebeurt. Daarnaast kan opdrachtgever het display gebruiken indien mogelijk, om aan storytelling te doen of andere berichten te delen.
A.11	Op- of afschalen: Bij op- of afschalen van het aantal locaties en/of medewerkers en daarmee het gebruik van de automaten wordt flexibiliteit van de opdrachtnemer verwacht. Bij substantiële wijziging in het aantal consumpties kan het aantal automaten worden aangepast. In ieder geval 15% van het aantal automaten kan worden onttrokken gedurende de initiële duur van de overeenkomst zonder meerkosten voor opdrachtgever. Vanaf het achtste contractjaar is afschalen kosteloos aangezien de automaten economisch afgeschreven zijn. 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 er nieuwe warme drankenautomaten geplaatst. Vanaf het 3 ^e contractjaar mogen refurbished automaten geplaatst worden. De overeenkomst met de opdrachtnemer is derhalve flexibel. Indien refurbished automaten worden ingezet dan zijn dit dezelfde automaten als origineel aangeboden en met eenzelfde looptijd als de initiële automaten.
A.12	Levering automaten: Het uitleveren en installeren van automaten vindt plaats op een nader overeen te stemmen moment. Dit kan zijn vanaf direct bij start overeenkomst of daarna, maar in ieder geval voor de intrek in het vernieuwde gemeentehuis in Boxmeer. Huur van de automaten gaat pas in vanaf het moment dat de automaten geplaatst en operationeel zijn.
A.13	Verplaatsen: Op verzoek van de gemeente kunnen automaten tijdens de looptijd van de overeenkomst worden verplaatst. Opdrachtnemer koppelt de automaat af en weer aan en brengt hiervoor een marktconforme prijs in rekening.
A.14	Einde overeenkomst: Het uitgangspunt is dat de opdrachtnemer alle automaten aan het einde van de overeenkomst weer inneemt. De automaten worden vervolgens op een duurzame wijze, zo hoogwaardig mogelijk, verwerkt. Op verzoek van opdrachtgever dient opdrachtnemer hier bewijs voor aan te leveren.
A.15	Reiniging onderdelen: Bij de operatie van de automaten moeten er vaak diverse losse onderdelen gereinigd worden. Van deze set aan te reinigen onderdelen dient de opdrachtnemer één extra set per automaten mee te leveren.
	Ingrediënten & toebehoren
I.1	Producten:

	Opdrachtnemer levert de ingrediënten en toebehoren die, in en bij de automaten, nodig zijn om in de gewenste consumpties te voorzien. In het prijzenblad, bijlage I, zijn de gevraagde producten opgenomen. Opdrachtnemer hanteert voor deze producten te allen tijde een eerlijke, transparante maar ook marktconforme prijs. Theezakjes worden los naast de automaat aangeboden en dienen een inhoud te hebben die bedoeld is voor één kop thee. Er zijn daarbij minimaal zes verschillende smaken opgenomen in het aanbod waaronder: • Zwarte thee (English blend of vergelijkbaar) • Groene thee • Rooibos thee • Thee met vruchtensmaak Decafézakjes worden los naast de automaat aangeboden. Mogelijk wens de gemeente in de toekomst een of enkele automaten uit te voeren met decafé bonen in de automaat. Dat geldt ook voor plantaardige melkpoeder. Verder wordt in het prijzenblad soep uitgevraagd. Met name de werven maken hier gebruik van. Hiermee wordt soep in poedervorm bedoeld waar heet water aan toe te voegen is. De zakjes met poeder worden los naast de automaat aangeboden en zijn per portie verpakt. Er zijn daarbij minimaal vier verschillende smaken te bestellen
I.2	Condimentendisplay: Indien gewenst kan opdrachtnemer ook een condimentendisplay leveren passend bij de automaat en de aangeboden losse producten.
I.3	Bestellen: De gemeente, of een IBN medewerkers namens de gemeente, kan op een klantvriendelijke en eenvoudige wijze de nodige producten bestellen. Iedere locatie besteld daarbij voor zich. Er is geen sprake van een minimale bestelhoeveelheid/ -waarde.
I.4	Leveren: Na bestelling worden producten franco en binnen 48 uur op aangegeven locatie geleverd. Inzake logistiek en toegang tot de locaties gelden de huisregels en veiligheidsregels van de gemeente. De opdrachtnemer zorgt voor de logistiek en levering van alle ingrediënten op de locaties. Voor het verlenen van de toegang wordt direct na de definitieve gunning een overzicht van de medewerkers van de opdrachtnemer aangeleverd. Op de locatie is beperkt opslagruimte aanwezig ten behoeve van de ingrediënten.
I.5	Restproduct: Opdrachtnemer is, in afstemming met de gemeente, verantwoordelijk voor het inzamelen van koffieresidu en een duurzame verwerking hiervan.
Verzorging, onderhoud & storingen	
V.1	Dagelijkse service De gemeente zorgt, in samenwerking met IBN, zelf voor de dagelijkse operatie (bijvullen en schoonmaken) van de automaten. Bij normaal handelen dient de onderhoudstijd maximaal 15 minuten per automaat, per dag te zijn. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat de medewerkers die de operatie uitvoeren een goede training krijgen zodat de dagelijkse verzorging van de warme drankenautomaten en het verhelpen van de 1^e lijnstorings door de medewerkers op locatie zelfstandig kunnen worden uitgevoerd. Deze training wordt gedurende de contractperiode regelmatig herhaald als opfrustraining of als training voor medewerkers die nieuw in dienst zijn gekomen. Om het voor de medewerkers van de gemeente en IBN gemakkelijk te maken om de dagelijkse verzorging uit te voeren stelt de opdrachtnemer een quick reference card beschikbaar waarop de stappen eenvoudig zijn weergegeven.
V.2	Onderhoud: Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verzorgen van het technisch onderhoud (preventief en correctief) aan en warme drankenautomaten ter voorkoming van storings. Preventief onderhoud gebeurt minimaal éénmaal per jaar en 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 aanmerkingen komende delen, zodat het goed functioneren van de automaat wordt gewaarborgd. • Het volledig ontkalken van het watersysteem, het controleren van de boiler/ watersysteem. • Vervanging van het waterfilter indien noodzakelijk. • Het controleren en vervangen van afdichtingen. Correctief onderhoud houdt in dat alle technische storings die niet door de operator kunnen worden opgelost door de technische afdeling van de opdrachtnemer worden opgelost.
V.3	Storings: Bij storings wordt er rechtstreeks contact gezocht met de opdrachtnemer. De gemeente verwacht dat de storings van alle locaties in één overzicht terug te vinden zijn. Indien het proces van storingsmelding gedigitaliseerd kan worden heeft dit de voorkeur van de gemeente. Het storingsnummer en de locatie is op de warme drankenautomaten zichtbaar zodat de storing eenvoudig gemeld kan worden. De opdrachtnemer is verplicht om de storing in

	behandeling te nemen en af te melden. De opvolging van storingen vindt gedurende 52 weken per jaar plaats. In overleg met de opdrachtnemer wordt de dienstverlening per periode afgestemd. De opdrachtnemer houdt hier rekening mee en kan gedurende openingstijden (8:00 en 17:00 uur) storingen verhelpen. Met betrekking tot respons- en reparatietijden voor storingen is er een onderscheid tussen eerste en tweede lijnstoringen. Hieronder staan de maximale responstijden weergegeven. • <u>Eerste lijnstoringen</u>: Het niet verkrijgen van de gewenste consumptie door haperingen van de automaat wordt gezien als een eerste lijnstoring. De operating medewerkers zullen in eerste instantie proberen deze storing zelf op te lossen. Als dit niet lukt wordt de melding doorgezet naar de tweede lijn. • <u>Tweede lijnstoringen</u>: De technische dienst van de opdrachtnemer heeft binnen 4 werkuren na melding de storing op afstand verholpen of er is binnen die tijd een monteur op locatie om een diagnose te stellen en met het probleem aan de slag te gaan. Binnen 8 werkuren na melding is de storing opgelost of is er (tijdelijk) een vervangende automaat geplaatst. Gemeente wenst daarbij een minimale beschikbaarheid per automaat van 98%. Alle kosten voor het uitvoeren van het technisch onderhoud (preventief en correctief) zijn in een serviceovereenkomst opgenomen. Er kunnen geen aanvullende kosten aan de gemeente worden doorbelast. Dat geldt ook voor onderdelen die vervangen moeten worden. Onderdelen voor de bij de gemeente geplaatste apparatuur zijn in ieder geval gedurende de overeenkomst beschikbaar of er is een vergelijkbaar alternatief beschikbaar.
V.4	Schoonmaak: Het dagelijks onderhoud wordt in opdracht van de gemeente verzorgd door medewerkers van IBN en is derhalve verantwoordelijk voor de schoonmaakwerkzaamheden van de automaten, de vloer en werkbladen rondom de warme drankenvoorzieningen die als gevolg van dagelijks onderhoud en gebruik vervuild zijn. Indien er vervuiling ontstaat door preventief en correctief onderhoud, is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor deze schoonmaakwerkzaamheden die ontstaan als gevolg van preventief en correctief onderhoud. Schoonmaakmiddelen die worden ingezet zijn zo duurzaam mogelijk en voldoen daar waar mogelijk aan de duurzaamheidseisen.
V.5	Afval: Het dagelijkse afval wordt verwijderd door de medewerkers van IBN. Het afval dat vrijkomt bij de plaatsing van de automaten aan het begin van het contract of gedurende de overeenkomst wordt meegenomen door de opdrachtnemer.
V.6	Kwaliteitszorg: Er wordt van de opdrachtnemer een professionele houding en aanpak verwacht inzake kwaliteitsbeheersing- en bewaking. De kwaliteitszorg van de opdrachtnemer is vastgelegd in (beschreven) procedures. De kwaliteit van de automaat en de consumptie wordt minimaal 1 x per jaar intern door de opdrachtnemer gecontroleerd. De uitkomsten van de controles worden schriftelijk gerapporteerd aan de gemeente. Eventuele tekortkomingen worden vastgelegd in een verbeterplan, waarbij concreet wordt aangegeven hoe en binnen welk tijdsbestek de tekortkoming wordt opgelost. Deze verbeterplannen worden besproken met de contactpersoon van de gemeente zodat deze gebruikt kunnen worden om de operating te verbeteren. De gemeente behoudt zich het recht om de kwaliteit van de automatenvoorzieningen en de tevredenheid over de voorzieningen te laten controleren door een onafhankelijke partij. Bij deze controles kunnen de grammages gecontroleerd worden of de tevredenheid van de gebruikers.
Duurzaamheid	
D.1	Energiegebruik automaten: De aangeboden automaten dienen in vergelijken met gelijkwaardige automaten energiezuinig te zijn.
D.2	Milieu- en ontbossingsvrije eisen: Koffie, thee en cacao voldoen aantoonbaar aan milieu-, en ontbossingsvrije eisen volgens de criteria van Rainforest Alliance, of een gelijkwaardig keurmerk.
D.3	Eerlijke prijs producenten: De gemeente is zich bewust van de noodzaak van een duurzame samenleving, die ook rekening houdt met toekomstige generaties. Producten zoals koffie, thee en cacao zijn dan ook maatschappelijk verantwoord af te nemen en hebben het Fairtrade keurmerk.
D.4	Verpakkingen: De verpakkingen van ingrediënten en toebehoren zijn zo duurzaam mogelijk uitgevoerd waarmee aan te sluiten is bij de gemeentelijke wens om aandacht te besteden aan maatschappelijke verantwoordelijkheid.
Personeel	
P.1	Personele inzet: Opdrachtnemer draagt zorg voor alle verplichtingen die voortvloeien uit de inzet van haar medewerkers. De inzet van medewerkers is zodanig dat aan alle eisen van deze aanbesteding kan worden voldaan.

	De gemeente stelt hoge eisen aan professionaliteit, veiligheid, flexibiliteit, en representativiteit van de medewerkers van opdrachtnemer. Kwalitatief goede en gastvrije service en oplossingsgerichtheid zijn belangrijk. De medewerkers zijn getraind en opgeleid voor de werkzaamheden die zij verrichten. Opdrachtnemer is dan ook verantwoordelijk voor de noodzakelijke training inclusief de kosten daarvan. Alle medewerkers beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift. De gemeente heeft graag een vast aanspreekpunt voor de locaties. Alle medewerkers van opdrachtnemer gaan gekleed in herkenbare bedrijfskleding. Ontslag en aanname zijn de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer. De gemeente behoudt zich het recht voor (niet op onredelijke gronden) medewerkers van opdrachtnemer de toegang tot haar gebouwen en terreinen te ontfangen als blijkt dat: • Medewerkers ongeschikt of onbekwaam zijn; • Medewerkers zich niet houden aan de door opdrachtgever gestelde voorschriften en geldende huis- en gedragsregels.
P.2	Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) 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. Medewerkers van de opdrachtnemer kunnen zich te allen tijde identificeren door het overleggen van een geldig identiteitsbewijs.
P.3	Werkvergunning: De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de correctheid van de noodzakelijke van toepassing zijnde werkvergunningen van haar werknemers. Als de opdrachtnemer de (juiste) werkvergunningen niet op orde heeft en hieruit een boete volgt voor de gemeente, dan zal deze boete bij de opdrachtnemer worden verhaald. Tevens is opdrachtnemer verantwoordelijk voor het (digitaal) beschikbaar hebben van kopieën van geldige legitimatiebewijzen/ werkvergunningen (rekening houdend met de AVG).
P.4	Aan- en afmelden: Medewerkers van de opdrachtnemer dienen zich bij aankomst op locatie ten allen tijde te melden met naam en telefoonnummer. Indien op de locatie noodzakelijk ontvangt de medewerkers van de opdrachtnemer een toegangspas en draagt deze tijdens zijn/haar aanwezigheid zichtbaar. Bij vertrek melden de medewerkers zich weer af, geeft aan welke werkzaamheden zijn verricht en levert de toegangspas weer in.
Communicatie & informatie	
C.1	Taal: Alle communicatie in relatie tot deze aanbesteding is in het Nederlands. Dat geldt ook voor de communicatie tijdens het uitvoeren van de opdracht.
C.2	Houding: De gemeente wenst een optimale communicatie met de opdrachtnemer te realiseren op basis van partnerschap. Van de opdrachtnemer wordt een professionele en een proactieve houding verwacht.
C.3	Samenwerking: De gemeente wenst een partnerschap aan te gaan op basis van samenwerking. De gemeente 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 de eigen rol pakken. • Beide partijen elkaar aanspreken en versterken om tot een beter resultaat te komen. • Er partnership is met duidelijke afspraken.
C.4	Monitoring KPI's: De gemeente wenst de prestaties van de opdrachtnemer nauwlettend te kunnen volgen. Dit betekent dat er met de opdrachtnemer Kritische Prestatie Indicatoren (KPI) worden afgesproken. De gemeente verwacht van de opdrachtnemer hiervoor een voorstel dat na gunning definitief zal worden afgestemd. KPI's die minstens worden meegenomen zijn: • Aantal meldingen en storingen per automaat • Respons- en oplostijden • Beschikbaarheidspercentage per automaat
C.5	Overlegstructuur: Er is op regelmatige basis contact tussen gemeente en opdrachtnemer op verschillende niveaus:

	• <u>Operationeel overleg</u>: Contact met betrekking tot de operationele gang van zaken vindt indien nodig dagelijks plaats met uitvoerende betrokkenen. Te denken is aan IBN die de operatie verzorgt en/of de bodes. Onderwerpen die hier aan de orde komen zijn: ○ Bestellingen ○ Meldingen/storingen ○ Klachten met betrekking tot de dienstverlening. ○ Eventuele knelpunten inzake de operationele werkzaamheden. • <u>Tactisch/strategisch overleg</u>: De onderwerpen die in ieder geval in het tactisch/strategisch overleg (minimaal 2 keer per jaar) besproken worden zijn hieronder beschreven. ○ Lopende zaken. ○ Diverse personele aangelegenheden. ○ Storingen, afgelopen periode en cumulatief. ○ Beschikbaarheid apparatuur. ○ Verplaatsingen apparatuur. ○ Klachtenregistratie en -afhandeling. ○ Facturatie. ○ KPI's. ○ Toekomstvisie en trends en ontwikkelingen. ○ Partnerschap. ○ Duurzaamheid en vitaliteit. ○ (Financiële) managementrapportages en toelichting. Opdrachtnemer draagt zorg voor de schriftelijke verslaglegging. Uiterlijk een week na afloop van het overleg wordt het verslag verspreid onder de aanwezige personen. Indien de gemeente of de opdrachtnemer hier aanleiding toe ziet, kan tussentijdsoverleg plaatsvinden. Opdrachtnemer draagt zorg voor de schriftelijke verslaglegging. Uiterlijk een week na afloop van het overleg wordt het verslag verspreid onder de aanwezige personen.
C.6	Meldingen: De opdrachtnemer is op werkdagen tussen 08:00 u en 17:00 u bereikbaar voor het ontvangen van meldingen.
C.7	Bereikbaarheid voor calamiteiten: Opdrachtnemer heeft een telefoonnummer beschikbaar voor opdrachtgever, welke 24 uur per dag bereikbaar is voor calamiteiten.
C.8	Managementinformatie: Binnen 4 weken na afloop van twee kwartalen levert de opdrachtnemer de managementinformatie aan over het voorgaande halfjaar. Hierin wordt minimaal de volgende informatie verstrekt: • Automaatnummer. • Tellerstanden per automaat. • Aantal consumpties per consumptie, per automaat (per maand en cumulatief) per locatie. • Verbruik ingrediënten. • Aantal en soort storingen. • Uitgevoerd onderhoud per automaat. • Beschikbaarheidspercentage per automaat en totaal aantal automaten. • Eventueel nader te overleggen punten.
C.9	Klachtenprocedure: De gemeente 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 opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure, al dan niet als onderdeel van een integraal kwaliteitsmanagementsysteem. Na opvolging van de klacht koppelt de opdrachtnemer de afgehandelde klacht, met de bijbehorende oplossing terug aan de melder en bodes.
C.10	Overdracht: Bij het eindigen van de overeenkomst werkt de opdrachtnemer mee bij de overdracht van de dienstverlening. Te denken is daarbij aan het aanleveren van informatie of afstemming met een eventuele overnemende partij.
C.11	Digitale veiligheid: De gemeente vindt digitale veiligheid belangrijk en vraagt opdrachtnemer hier ook kritisch op te zijn. Dat geldt onder andere voor de inlog van dashboards en bestelwebsites via het netwerk van de gemeente en het uitlezen van tellerstanden via telemetrie. Gemeente behoudt zich het recht voor om aan opdrachtnemer inzicht te vragen in genomen veiligheidsmaatregelen en mag aanvullende eisen stellen als deze onvoldoende lijken te zijn. Berichten verspreiden via de displays van de automaten of via narrowcasting is zonder toestemming niet toegestaan.
Juridisch	
J.1	Wet- en regelgeving: De opdrachtnemer en zijn onderaannemers handelen bij uitvoering van opdrachten die voortvloeiend uit de overeenkomst conform de Nederlandse en Europese wetten,

	verordeningen, maatregelen en voorschriften- die door de rijksoverheid, de provinciale en/of gemeentelijke overheid dan wel door ander daartoe aangewezen organen zijn vastgesteld ten aanzien van de te leveren producten en diensten.
J.2	Vergunningen en ontheffingen: Voor het uitvoeren van de opdracht is de opdrachtnemer in het bezit van alle verplichte vergunningen en ontheffingen. De kosten hiervoor zijn voor de opdrachtnemer. Hieronder vallen onder andere vergunningen voortvloeiend uit de Wet wegvervoer goederen (Eurovergunning uitgegeven door NIWO) en, indien van toepassing, ook vergunningen en ontheffingen voor verkeersmaatregelen. Op verzoek dient opdrachtnemer de bewijsmiddelen hierover aan opdrachtgever te verstrekken. Boetes kunnen niet op opdrachtgever worden verhaald.
	Financieel
F.1	Volledige opgave: De afgegeven prijzen op het prijzenblad, bijlage I, zijn volledig. Opdrachtnemer brengt tijdens de gehele looptijd van de overeenkomst, zonder toestemming, geen bijkomende kosten in rekening zoals: • Verzekeringen; • Belastingen en heffingen anders dan BTW; • Personele vergoedingen, aan- en afrijtijden en parkeergelden; • Overige administratieve kosten • Andere (overhead)kosten. Tevens zijn alle mogelijk kosten die het nakomen van dit programma van eisen met zich kan brengen inbegrepen. Ook zijn de door de opdrachtnemer aangeboden meerwaarde en/of extra's ten behoeve van de kwalitatieve gunningscriteria inbegrepen in de ingevulde tarieven. Tijdens de gehele looptijd van de overeenkomst brengt opdrachtnemer geen extra kosten in rekening.
F.2	Reëel inschrijven: Inschrijver dient reële bedragen te offreren in plaats van symbolische bedragen. Irreële bedragen (waaronder negatieve en/of € 0,00-prijzen) zullen worden gecontroleerd en eventueel kan de inschrijving ongeldig worden verklaard.
F.3	Fictieve aantallen: De op het prijzenblad, bijlage I, weergegeven aantallen zijn fictief. Aan deze aantallen kunnen geen rechten worden ontleend. Definitieve bestellingen worden in afstemming met opdrachtgever na gunning geplaatst.
F.4	Facturatie: Ieder kwartaal wordt een verzamelfactuur verstuurd met hierop de vaste kosten gespecificeerd: • Huurkosten van de automaten per locatie (vast per automaat). • Technisch service onderhoud automaten per locatie (vast per automaat). Maandelijks op basis van werkelijk verbruik wordt een factuur gestuurd met: • Ingrediënten voor in de warme drankautomaten per locatie. • Losse ingrediënten en andere toebehoren per locatie. Voor de facturering en betaling zijn de bepalingen uit de Algemene inkoopvoorwaarden van de van toepassing. De facturen worden digitaal verstuurd als pdf-bestand naar facturen@landvancuijk.nl. De opdrachtnemer dient elke factuur aan de opdrachtgever toe te sturen onder vermelding van: - het registratienummer van de overeenkomst of opdracht; - naam, adres en btw-nummer Opdrachtnemer - KvK-nummer Opdrachtnemer - een uniek factuurnummer - de datum waarop de factuur gemaakt is - de naam van de contactpersoon de afnemer bij Opdrachtgever - de datum waarop, of het tijdvak waarin de goederen of diensten zijn geleverd - het aantal geleverde goederen of diensten - een omschrijving van de goederen of diensten die zijn geleverd - het btw-tarief dat u in rekening brengt - het bedrag dat u in rekening brengt, exclusief btw - het btw-bedrag - routenummer, grootboekrekening en kostensoort van Opdrachtgever; In geval van een creditfactuur vermeldt opdrachtnemer het factuurnummer en het routenummer van de corresponderende debet factuur. Mocht de gemeente in de toekomst de facturatie anders willen organiseren werkt opdrachtnemer daaraan mee.
F.5	Kosten energie en water: Energiekosten en waterverbruik zijn voor rekening van de gemeente uitgaande van een reguliere bedrijfsvoering zoals beschreven in dit programma van eisen.
F.6	Indexaties:

	Eenmaal per jaar voorafgaand aan het volgende kalenderjaar wordt de opdrachtnemer in de gelegenheid gesteld eventuele prijsaanpassingen in te dienen. Het voorstel is gespecificeerd naar de componenten welke een wijziging noodzakelijk zouden maken en wordt uiterlijk voor 1 november van het lopende jaar ingediend. De indexatie van ingrediënten en toebehoren vindt plaats op basis van CPI 2015=100 (012100 koffie, thee, cacao) en alle andere prijzen/tarieven op basis van CPI 2015=100 (alle huishoudens) zoals gepubliceerd door het CBS. Uitzondering hierop is de huurprijs van de automaten. Deze prijs blijft gelijk aan de prijs van het jaar waarin de automaat is geplaatst. Indexeringen worden altijd schriftelijk onderbouwd aangeleverd en worden vastgesteld in overleg met de gemeente. De indexeringen worden vóór 1 november van het betreffende kalenderjaar ter goedkeuring aan de gemeente aangeleverd en kunnen niet eerder doorgevoerd worden dan na schriftelijke goedkeuring van de gemeente. Indexaties vinden altijd plaats per nieuw kalenderjaar. Het eerste moment voor indexatie is 1 januari 2026. Indien zich tijdens deze overeenkomst bijzondere marktomstandigheden voordoen die zich uiten in een andere prijsverhoging ten opzichte van bovengenoemde indexeringen, zal de opdrachtnemer deze aan de gemeente melden inclusief alle consequenties en transparante onderbouwing. Gezamenlijk wordt overeengekomen hoe met deze bijzondere marktomstandigheden wordt omgegaan. Aanpassingen kunnen enkel dan gedaan worden na akkoord van de gemeente.
F.7	Heffingen: Heffingen van overheidswege en door gewijzigde Nederlandse- en Europese wet- en regelgeving gewijzigde prijzen kunnen na schriftelijk akkoord van opdrachtgever worden doorberekend.