

Conformiteitenlijst	
NR.	EISEN- ALGEMEEN
ALG1	Opdrachtnemer garandeert vanaf het moment dat een automaat op een locatie gebruiksklaar is opgeleverd en gedurende de looptijd van de overeenkomst dat gebruikers ongestoord van alle warme dranken kunnen genieten, zonder dat enige inbreng van opdrachtgever of een derde namens opdrachtgever vereist is, vanuit de gedachte fit for purpose. Behalve de levering, inhuizing, aansluiting, verplaatsing en verwijdering van de apparatuur zelf, betekent dit dat in ieder geval de volgende aanverwante leveringen en diensten tot de prestatie van opdrachtnemer gerekend worden: het leveren van alle vereiste ingrediënten, roerstaafjes, sticks suiker, melkpoeder, decafe sticks, havermelkpoeder, zoetstof en theezakjes. Onder aanverwante diensten wordt minimaal verstaan het technisch en applicatie beheer, preventief en correctief onderhoud en indien noodzakelijk gedurende de looptijd van de overeenkomst (tijdelijk) vervangen van onderdelen of apparatuur.
ALG2	Opdrachtnemer draagt het risico voor schade aan de apparatuur en door hem geleverde aanverwante producten, ongeacht de oorzaak van deze schade (waaronder verkeerd gebruik en overmacht) en dient te kunnen aantonen dat in het geval van schade een onverstoorde voortzetting van de levering gewaarborgd is.
ALG3	Opdrachtnemer leeft alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving na en garandeert dat beheer van de apparatuur conform vigerende HACCP-richtlijnen wordt uitgevoerd en als zodanig wordt getoetst.
ALG4	In geval van gezondheidsklachten dient opdrachtnemer op verzoek opdrachtgever kosteloos een bacteriologisch onderzoek te laten uitvoeren door een extern onderzoeksbureau. De resultaten dienen door de onderzoekende instantie direct en allereerst aan de opdrachtgever bekend te worden gemaakt.
ALG5	De opdrachtgever kan de komende jaren (delen van) locaties afstoten/sluiten en/of nieuwelocaties toevoegen aan de overeenkomst. De opdrachtgever wil de mogelijkheid behouden om gedurende de contractperiode wijzigingen door te voeren met betrekking tot het opschalen of afschalen van het aantal automaten, verplaatsingen van automaten in het gebouw en de kosten. De opdrachtgever verwacht hierin een flexibele en coöperatieve instelling van de inschrijver. Het uitgangspunt is om een flexibel contract aan te gaan met de focus op een partnership.
ALG6	Om rij vorming bij de koffiemachines te voorkomen is het erg wenselijk dat de bediening intuïtief en eenvoudig is.
ALG7	Opdrachtnemer zorgt voor de nodige instructies voor opdrachtgever. Waar sprake is van eigen onderhoud, schoonmaak en/of bediening.

NR	EISEN- IMPLEMENTATIE
IMP1	Binnen één week na de ingangsdatum van de overeenkomst overlegt opdrachtnemer aan opdrachtgever ter acceptatie een implementatieplan, waarin minimaal wordt beschreven: ✓ Tijdsplanning vanaf de opstartfase tot de eerste maand na plaatsing met daarin opgenomen de relevante activiteiten en mijlpalen; ✓ Contactpersoon aan de zijde van opdrachtnemer; ✓ Beschrijving van de voorgestelde aanpak; ✓ De wijze waarop tijdige gebruiksklare oplevering is gegarandeerd; ✓ Risico's buiten de invloedsfeer van opdrachtnemer en te nemen maatregelen. Uitvoering vindt niet eerder plaats dan na goedkeuring van het implementatieplan door opdrachtgever.
IMP2	Binnen vier weken na de ingangsdatum van de overeenkomst overlegt opdrachtnemer aan opdrachtgever ter acceptatie een Service Level Agreement (SLA) voor wat betreft alle diensten en aanverwante leveringen, waarin minimaal wordt beschreven: ✓ De operationele inrichting van de logistiek; ✓ De operationele inrichting van beheer en onderhoud, inclusief meldingsprocedure storingen

	en calamiteiten; ✓ De operationele inrichting van het managementoverleg en de managementinformatie. Nota bene: de SLA dient een toegankelijke omschrijving te bevatten van en basis te zijn voor de wijze waarop opdrachtnemer zijn verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst inricht voor opdrachtgever en kan uitdrukkelijk geen voorbehouden of nuances bevatten bij deze verplichtingen.
IMP3	Binnen 8 weken na de ingangsdatum van de overeenkomst legt opdrachtnemer aan opdrachtgever ter acceptatie op detailniveau voor op welke wijze managementinformatie zal worden ingericht.

NR	EISEN- LEVERING
LEV1	De te leveren apparatuur is fabrieksnieuw. De aanvullende leveringen mogen refurbished zijn, mits de apparatuur en het eindproduct gelijkwaardig zijn aan de nieuwe apparatuur gedurende de restante looptijd van de overeenkomst.
LEV2	Van gebruiksklare oplevering is niet eerder sprake dan wanneer dit door opdrachtgever als zodanig is geaccepteerd.
LEV3	Uitgangspunt voor partijen is dat geen bouwkundige aanpassingen plaatsvinden; de te leveren automaten dienen te passen binnen de huidige bouwtechnische situatie – hiervoor kunnen de dimensies van het huidige machinepark worden aangehouden.
LEV4	Automaten dienen aangesloten te worden op de bestaande water- en 230V aansluitingen. Uitgangspunt voor partijen is dat de aansluitingen door opdrachtgever ter beschikking worden gesteld en indien nodig worden voorbereid. Apparatuur moet aansluitbaar zijn op een blauwe CEE-form stekker (1-fase) / 1 polig 16 A op een aparte groep.
LEV5	Opdrachtnemer zorgt voor de directe afvoer van verpakkingsmateriaal ten gevolge van de levering, laat ruimten bezemschoon achter en onttrekt bedradingen aan het zicht.
LEV6	Bij alle te leveren apparatuur wordt een gebruiksaanwijzing in het Nederlands geleverd. Gebruiksaanwijzing in het Engels dient op verzoek van opdrachtgever overlegd te worden.
LEV7	Opdrachtnemer treft alle noodzakelijke voorzorgsmaatregelen om op het terrein van opdrachtgever de apparatuur en alle aanverwante leveringen veilig te kunnen transporteren zonder dat schade aan de omgeving wordt aangericht. Opdrachtnemer aanvaardt dat hij aansprakelijk is voor alle schade die als gevolg van de levering ontstaat aan zaken van opdrachtgever, diens personeel of derden die zich op het terrein van opdrachtgever begeven.
LEV8	Opdrachtgever stelt per locatie een ruimte, waaronder begrepen moet worden een kast of een plank, zonder koel- of diepvriesmogelijkheid, ter beschikking aan opdrachtnemer voor opslag van zaken welke voor opdrachtnemer benodigd zijn om de verplichtingen zo efficiënt mogelijk in te vullen. Opdrachtnemer maakt van deze ruimten gebruik als een goed huisvader.
LEV9	Bij verlies of misbruik van in bruikleen gegeven sleutels of toegangspassen, draagt opdrachtnemer sleutelaansprakelijkheid en is hij aansprakelijk voor door opdrachtgever te lijden schade.

NR	EISEN- SPECIFICATIES EN VARIATIES
S&V-1	De levering betreft bonenautomaten. (Met hierin fairtrade of vergelijkbare producten/ingrediënten)
S&V-2	De te leveren automaten beschikken in ieder geval over de volgende functies: ✓ Door gebruiker regelbare dosering van suiker en melk voor wat betreft koffieproducten; ✓ Door gebruiker in sterkte regelbare dosering van ingrediënten ten opzichte van basisconfiguratie ('normaal' voor wat betreft alle koffieproducten – na elke uitgifte wordt de dosering van de consumptiesterkte en suiker en melk standaard weer ingesteld op normaal; ✓ Een regelbare kanfunctie voor minimaal 1 liter voor ten minste zwarte koffie.
S&V-3	De bonenautomaten dienen minimaal het volgende standaardassortiment te bevatten: ✓ Espresso;

NR	EISEN- SPECIFICATIES EN VARIATIES
	✓ Koffie; ✓ Cappuccino; ✓ Warme chocolademelk (geen losse zakjes); ✓ Latte macchiato; ✓ Café au lait; ✓ Havermelkpoeder; ✓ Heet water (gesplitste uitgang water/ koffie).
S&V-4	De automaten zijn zodanig ontworpen dat geen smaakoverdracht of vertroebeling plaatsvindt wanneer achter elkaar verschillende consumpties worden uitgegeven. Uitgangspunt is gescheiden uitgifte van heet water en andere warme dranken, maar dit mag ook anders opgelost worden (bijv. spoelen), zolang maar geen vertroebeling plaatsvindt.
S&V-5	De apparatuur dient na uitvallen van de stroom weer normaal te functioneren (bijv. na een noodstroomtest).
S&V-6	Voor de automaten kan opdrachtgever minimaal de volgende aanverwante producten bestellen: ✓ Roerstaafjes; ✓ Zakjes met zoetstof, per verpakking geschikt voor één consumptie; ✓ Suiker sticks, zoetstof sticks, creamer sticks; ✓ Minimal zes theesmaken: Earl grey, Engelse mélange, bosvruchten, rooibos, groene thee, sterrenmunt; ✓ Diverse smaken cup a soup (of vergelijkbaar); ✓ Koffie filtermaling; ✓ Koffiefilters; ✓ Havermelkpoeder.
S&V-7	De maximale zetsnelheid van de te leveren automaten zoals gedefinieerd in de aanbestedingsstukken is: ✓ Voor elke te leveren warme drank: maximaal 45 seconden
S&V-8	De uitstroomtemperatuur van de warme dranken is minimaal 80 graden Celsius. De temperatuur van de producten is door opdrachtnemer op verzoek van opdrachtgever instelbaar tussen 70 en 90 graden Celsius.
S&V-9	Voor de automaten geldt dat een getapte consumptie een inhoud van 125 ml heeft (behalve espresso).
S&V-10	Voor de automaten geldt dat een lek- en residubak aanwezig is met adequate capaciteit en dat de apparatuur aantoonbaar adequaat beveiligd is tegen overstromen, oververhitting, overkoken, onderkoeling; er is een terugslagklep aanwezig.
S&V-11	Binnen de automaten is het mogelijk om minimaal de volgende zaken te registreren: ✓ Aantal en volume consumpties per uur, dag en maand ✓ Aantal en volume consumpties naar locatie; ✓ Aantal en volume consumpties naar variatie, inclusief toevoeging suiker en melk; ✓ Ingrediëntverbruik per variatie; ✓ Aantal storingen en eventueel aard storingen.
S&V-12	De maximale geluidsproductie van de automaten is acceptabel voor de omgeving waarin deze moet worden geplaatst, dit ter beoordeling van opdrachtgever.
S&V-13	De automaten zijn voorzien van een waterfilter met een t.h.t. datum. Deze dient indien nodig vervangen te worden (teneinde de kwaliteit van de koffie te waarborgen).
S&V-14	In de apparatuur behorende bij de automaten zijn minimaal de volgende energiebesparende maatregelen getroffen: ✓ De automaten beschikken over een wachtstand en/of tijdschakelaar zodat in een periode dat medewerkers geen gebruik maken van de automaat deze wordt uitgeschakeld. Daarbij

NR	EISEN- SPECIFICATIES EN VARIATIES
	dient de voedselveiligheid gewaarborgd te blijven.
S&V-15	De warme en koude delen van het toestel zijn apart geïsoleerd zodat het warmte- en koudeverlies beperkt wordt.
S&V-16	Gedurende de looptijd van de overeenkomst blijft de exacte configuratie die gold ten tijde van de smaaktest gehandhaafd. Op verzoek van opdrachtgever zijn wijzigingen mogelijk.

NR	EISEN- INGREDIËNTEN EN ASSORTIMENT
I&A-1	Opdrachtnemer adviseert opdrachtgever over de te bestellen ingrediënten voor de automaten. Dit dienen identieke ingrediënten met een identieke dosering en configuratie van de apparatuur te zijn ten opzichte van de wijze waarop de testopstelling in de aanbestedingsfase is ingericht en zoals ter informatie beschreven in de Inschrijving die opdrachtnemer heeft ingediend, tenzij opdrachtgever om wijziging verzoekt.
I&A-2	Opdrachtnemer doet onderbouwd wijzigingsvoorstellen aan opdrachtgever indien de periodiek te meten gebruikersbeleving van de automaten hier op enig moment aanleiding toe geeft. Hier is in ieder geval sprake van als het resultaat van de periodieke meting lager is dan bij de gebruikerstest in de aanbestedingsfase. Daarnaast doet Opdrachtnemer concrete voorstellen wanneer hij binnen de kaders van de overeenkomst andere kansen ziet de prijs-kwaliteitverhouding van zijn leveringen of diensten te verbeteren.

NR	EISEN- BESCHIKBAARHEID, BEHEER, ONDERHOUD
BB&O-1	Alle automaten zijn voorzien van een nummer dat als kenmerk dient bij storingsmeldingen en het unieke kenmerk is voor de managementinformatie. Tevens dient op alle automaten een storingsnummer aanwezig te zijn voor de gebruiker. Ook heeft elke automaat een registratienummer welke gekoppeld kan worden aan de kostenplaats.
BB&O-2	Opdrachtnemer garandeert dat in geval van een storing, de storing 24 uur na melding wordt opgelost. Dit alles tijdens kantooruren.
BB&O-3	Beheer en onderhoud, hoegenaamd dan ook op locaties van opdrachtgever dient te geschieden op werkdagen tussen 08:30 en 16:00. Op werkdagen is een automaat maximaal 60 minuten niet ongestoord beschikbaar vanwege beheer en onderhoud (onderhoudsvenster van gemiddeld 15 minuten per dag, in te delen door opdrachtnemer). Indien dit aantoonbaar in het belang van opdrachtgever is, kan opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst met optimalisatievoorstellen ten opzichte van de hier gestelde eis ten aanzien van de onderhoudsvensters. Deze worden niet eerder doorgevoerd dan na goedkeuring van opdrachtgever.
BB&O-4	Indien de beschikbaarheid van een automaat twee maanden achtereen niet aan de beschikbaarheidseis voldoet en dit mede te wijten is aan het functioneren van de apparatuur, dient de apparatuur binnen 2 werkdagen te worden vervangen.
BB&O-5	Storingen worden als volgt gemeld bij opdrachtnemer door vertegenwoordigers van opdrachtgever: telefonisch of per e-mail / digitaal portaal van opdrachtnemer. Het tijdstip van verzending is het tijdstip van de melding. Elke storing krijgt een uniek meldingsnummer van opdrachtnemer. Het meldingsnummer, de meldingstijd en de aard van de melding worden per registratienummer geregistreerd door opdrachtgever.
BB&O-7	Naast storingen kunnen ook andersoortige meldingen worden gedaan door opdrachtgever, bijvoorbeeld klachten, vragen, suggesties et cetera. Deze dienen als zodanig te worden geoormdet en op dezelfde wijze te worden geregistreerd als een storingsmelding.

NR	EISEN- PERSONEEL VAN OPDRACHTNEMER
PERS-1	Onder personeel wordt iedereen verstaan die onder verantwoordelijkheid van opdrachtnemer werkzaamheden uitvoert op locaties van opdrachtgever.
PERS-2	Het reguliere rooster met routing, tijdstippen en namen wordt uiterlijk twee weken voorafgaand aan de werkzaamheden aan opdrachtgever (facilitaire coördinatoren per regio) te worden gecommuniceerd, zodat bekend is welk personeel van opdrachtnemer waar, wanneer aanwezig is. Wijzigingen in het rooster worden uiterlijk de voorafgaande werkdag aan de opdrachtgever gecommuniceerd.
PERS-3	Personeel van opdrachtgever is telefonisch bereikbaar tussen 08:00 en 17:00 uur.
PERS-4	Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate vervanging indien zijn personeel om welke reden dan ook afwezig is. Vervanging dient altijd vooraf gecommuniceerd te worden aan de Opdrachtgever.

NR	EISEN- FACTURATIE, MANAGEMENTINFORMATIE EN COMMUNICATIE
M&C-1	De facturatie geschiedt maandelijks, achteraf, per locatie, op basis van het daadwerkelijk aantal afgenomen consumpties, waarbij in het geval van kannenafname wordt afgerekend per 125 ml. Op de factuur dient per automaat (aan de hand van het registratienummer) het aantal in rekening gebrachte consumpties gespecificeerd te worden. Het registratienummer dient gekoppeld te zijn aan het kostenplaatsnummer.
M&C-2	Tezamen met de maandfactuur dient de volgende managementinformatie aangeleverd te worden: ✓ Aantal consumpties per variatie per soort per automaat per locatie ; ✓ Aantallen en aard van de storing per automaat; ✓ Afhandeltijd per storing; ✓ Overzicht van overige meldingen (vragen, klachten e.d.); ✓ Beschikbaarheid percentage per automaat, afgezet tegen vereiste beschikbaarheid; ✓ Het aantal verrichte preventieve onderhoud; ✓ Bijzonderheden.
M&C-3	Opdrachtnemer levert binnen 10 dagen na elke drie maanden op eigen initiatief een digitaal overzicht in bewerkbaar formaat (Excel) van de managementrapportage van het voorgaande kwartaal. Hierin wordt per automaat de informatie verstrekt zoals beschreven bij M&C-2. Daarnaast wordt de jaarprognose (YTD) opgenomen en vanaf het tweede contractjaar afgezet tegen het vorige contractjaar.
M&C-4	Opdrachtnemer stelt een vast contactpersoon aan voor opdrachtgever teneinde de prestaties onder de overeenkomst periodiek te bespreken op tactisch en operationeel niveau, bijvoorbeeld een account- of rayonmanager.
M&C-5	Ieder kwartaal vindt overleg met de account- of rayonmanager van Opdrachtnemer plaats en op verzoek van opdrachtgever zo vaak als nodig. Tijdens het kwartaaloverleg dient de managementrapportage geëvalueerd te worden.
M&C-6	Opdrachtgever heeft het recht om de binnenzijde van de automaten en instellingen te controleren op reinheid en overeengekomen afstellingen. Opdrachtgever zal de instellingen periodiek steekproefsgewijs controleren. Opdrachtnemer zal opdrachtgever voorzien van instructies en toegangssleutel/pas en eventueel apparatuur om dit mogelijk te maken. Opdrachtnemer dient het mogelijk te maken de koffieconsumptie te controleren op grammage.