

Bijlage 1

Programma van Eisen

Warme Drankenautomaten



Opmerkingen vooraf

Inschrijver dient te voldoen aan de eisen als opgenomen in onderstaand Programma van Eisen. Inschrijver dient kennis te nemen van elke afzonderlijke eis en middels ondertekening verklaart Inschrijver aan elke afzonderlijke eis te voldoen. Indien Inschrijver op één of meerdere van deze onderdelen niet voldoet, wordt hij uitgesloten van deze aanbesteding.

Dit Programma van Eisen maakt onlosmakelijk deel uit van de Aanbestedingsleidraad en daarmee de Overeenkomst. Alle genoemde eisen dienen verwerkt te zijn in de inschrijfprijs. Het Programma van Eisen is Bijlage 1 van de Aanbestedingsleidraad.

Generieke eisen

1.	Geheimhouding Met betrekking tot geheimhouding/ publiciteit draagt Inschrijver er zorg voor dat: a) er vanuit zijn onderneming geen informatie die in het kader van deze aanbesteding beschikbaar bij hem komt en waarvan hij de vertrouwelijkheid kent of behoort te kennen, aan Derden ter beschikking wordt gesteld, met uitzondering van voor het onderhavige project door zijn onderneming in te schakelen Derden, Combinanten en/ of hulppersonen. In een dergelijk geval blijft ondergetekende verantwoordelijk voor de geheimhouding van die in te schakelen Derden, Combinanten en/ of hulppersonen; b) er vanuit zijn onderneming, c.q. door zijn onderneming voor onderhavige Opdracht eventueel in te schakelen Derden, Combinanten en/ of hulppersonen geen publiciteit aan dit project wordt gegeven, anders dan na voorafgaande schriftelijke toestemming van CIZ.
2.	Eigendom documenten De Inschrijving en alle door Inschrijver als onderdeel van de Inschrijving ingediende documenten, documentatie en informatiedragers worden eigendom van CIZ en niet geretourneerd. Deze stukken worden vertrouwelijk behandeld en gedurende de termijn van bewaarplicht opgeslagen. Na verloop van tijd worden de stukken vernietigd.

Eisen algemeen

3.	Beschrijving van de opdracht Inschrijver heeft kennisgenomen van de beschrijving van de opdracht als opgenomen in de Aanbestedingsleidraad en verklaart dat de Inschrijving hierop is afgestemd.
4.	Soep en thee Opdrachtnemer levert ook instant soep, minimaal 4 smaken, waarvan ten minste één bouillon en één vegetarische soep. Daarnaast dient Opdrachtnemer 1- kops theezakjes, van goede kwaliteit, te kunnen leveren, ten minste 6 verschillende smaken, waaronder ten minste Rooibos, Groene Thee en Engelse Melange.
5.	Plaatsing en Installatie van de Automaten Opdrachtnemer garandeert dat de locaties van Opdrachtgever op de datum zoals opgenomen in de planning (zie paragraaf 2.5 van de Aanbestedingsleidraad) voorzien zijn van het gevraagde aantal werkende automaten. Daarnaast dient Opdrachtnemer met Opdrachtgever en de huidige leverancier af te stemmen wanneer de huidige automaten worden opgehaald. Opdrachtnemer neemt het initiatief tot het inplannen van afspraken.

	Levering van de automaten, zie hiervoor de planning in de Aanbestedingsleidraad, geschiedt op werkdagen tussen 8.30 en 17.00 uur in overleg met Opdrachtgever. De door Opdrachtgever gehanteerde werkdagen zijn bindend. De Installatie van de Automaten wordt door de Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever uitgevoerd. Automaten worden geplaatst en gebruiksklaar opgeleverd (dus aangesloten door opdrachtnemer) op de door Opdrachtgever aangegeven plaats. Opdrachtnemer licht de betrokken locaties, tot uiterlijk 72 uur daaraan voorafgaand, in over de exacte datum van Installatie. Opdrachtnemer zorgt voor directe afvoer van verpakkingsmateriaal ten gevolge van de installatie van de automaten.
6.	Dienstverlening en kwaliteit Opdrachtnemer is in staat en bereid, al dan niet door een beroep te doen op onderaannemers, om de gevraagde dienstverlening ten behoeve van de locaties van Opdrachtgever, conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen te verzorgen. Opdrachtnemer dient de dienstverlening dusdanig uit te voeren dat er in geen van de gevallen sprake kan zijn van verstoring van het werkproces, tenzij dit uitdrukkelijk is overeengekomen met Opdrachtgever. Opdrachtnemer garandeert dat de door Opdrachtnemer te leveren automaten en dienstverlening gedurende de looptijd van de Overeenkomst van constante goede kwaliteit zijn en blijven en dat de automaten en dienstverlening in alle opzichten voldoen aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving (in het kader van de veiligheid), Arbo, deugdelijkheid, doelmatigheid, taakgeschiktheid, afwerking, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.
7.	Voorwaarden Op deze aanbestedingsprocedure en de (eventueel) daaruit voortvloeiende Gunning en opdrachtverlening zijn geen andere leverings-, betalings- of overige algemene voorwaarden van toepassing, dan de (contractuele) voorwaarden die CIZ in de aanbesteding ter beschikking heeft gesteld, te weten de definitieve Overeenkomst, Spelregels zaken doen met CIZ en de ARVODI-2025. Algemene of andere door de Inschrijver gehanteerde voorwaarden zijn niet van toepassing.
8.	Wet- en regelgeving Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving.
9.	Tarieven De door Inschrijver bij zijn Inschrijving opgegeven tarieven zullen vast zijn gedurende de looptijd van de Overeenkomst (inclusief eventuele verlenging), en zijn onderhevig aan indexering zoals vermeld in de Overeenkomst.
10.	Nederlandse taal Alle medewerkers van Opdrachtnemer en diens onderaannemers die in contact (kunnen) komen met medewerkers van Opdrachtgever dienen een goede kennis te hebben van de Nederlandse taal en zich goed verstaanbaar te kunnen maken maar met name duidelijk en verstaanbaar te kunnen uitdrukken. Alle communicatie verloopt, en documentatie wordt verstrekt, in de Nederlandse taal.
11.	Huisregels en legitimeren Medewerkers van Opdrachtnemer die werkzaamheden verrichten op één van de locaties dienen zich te allen tijde te houden aan de geldende huisregels en instructies op te volgen van aanwezig personeel. Medewerkers die werkzaamheden op locatie uitvoeren dienen zich op verzoek van Opdrachtgever te kunnen legitimeren.
12.	(Persoons-)gegevens Alle aan Opdrachtnemer verstrekte (persoons-)gegevens en overige informatie blijven eigendom van Opdrachtgever. Opdrachtnemer mag deze niet zonder toestemming van Opdrachtgever inzetten voor andere doeleinden dan de uitvoering van de dienstverlening. Verwerking en gebruik van de (persoons-)gegevens en overige informatie vindt plaats conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

13.	Implementatie Opdrachtnemer dient bij de Inschrijving een implementatieplan in te dienen (zie subgunningscriterium kwaliteit 1 "Plan van Aanpak en service"). Dit implementatieplan wordt in de implementatieperiode doorgenomen. Na akkoord van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer de werkzaamheden uit het implementatieplan uit te voeren. Opdrachtnemer verstrekt in de implementatieperiode daarnaast aan Opdrachtgever, de specificaties en de redelijkerwijs noodzakelijke voorwaarden met betrekking tot de plaatsing van de Automaten. De specificaties en voorwaarden kunnen onder meer betreffen: temperatuur, vochtigheid, stofvrijheid, warmteafgifte, opgenomen vermogen, netspanning eisen en afmetingen van de Automaat.
------------	---

Eisen t.a.v. de automaten

14.	Zetmethode Het CIZ wenst kwalitatief hoogwaardige / excellente koffie zoals de bonen/espresso zetmethode of vergelijkbaar met een toegankelijke smaak met minimaal 15 bar of vergelijkbaar. Hierbij is het van belang voor het CIZ dat de koffie zo lang mogelijk vers blijft en de smaak zo lang mogelijk behouden blijft. Hiermee wordt niet bedoeld de instant en FreshBrew zetmethode.
15.	Type automaten De automaten betreffen kwalitatief hoogwaardige (horeca) automaten welke op een aanrecht geplaatst kunnen worden (tafelmodellen). Het CIZ wenst automaten zoals of gelijkwaardig aan Jura, Franke of WMF.
16.	Mogelijkheid tot afwijken van het gevraagde Daar waar de situatie erom vraagt, in specifieke gevallen, kunnen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg afwijken van het uitgevraagde type automaat, zetmethode en/of ingrediënten.
17.	Aantallen automaten en verbruiksaantallen De aantallen automaten zijn opgenomen in het Prijzenblad (Bijlage 2). Aan de genoemde omschrijving en verbruiksaantallen kunnen geen rechten worden ontleend. Genoemde aantallen zijn een schatting en dienen om Inschrijvers op gelijke basis te laten calculeren. De definitieve aantallen van automaten worden bij de definitieve bestelling bekend gemaakt.
18.	Assortiment De automaten dienen standaard minimaal het volgende assortiment te leveren: • Koffie; • Cappuccino (met een goede schuimlaag); • (Dubbele) espresso; • Ristretto; • Lungo; • Americano; • Wiener melange; • Café au lait/koffie verkeerd; • Latte macchiato; • Chocolademelk; • Latte macchiato; • Espresso macchiato. Op elke locatie zijn Quookers te vinden, waardoor er geen heet water uit de automaten hoeft te komen. Daarnaast hoeft er geen koud water uit de automaat te komen. a. De minimale inhoud van een consumptie is 125 ml, met uitzondering van een espresso (70 ml). b. Alle automaten dienen kwalitatief gelijkwaardige consumpties te leveren. c. De uitstroomtemperatuur van warme dranken is minimaal 75 graden Celsius.

19.	Wijzigingen assortiment, dosering of ingrediënten Gedurende de Overeenkomst is Opdrachtnemer niet gerechtigd om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het CIZ wijzigingen aan te brengen in het assortiment, dosering of ingrediënten.
20.	Bekeroefing De automaten dienen niet te beschikken over een geïntegreerd bekersysteem. De automaten moeten beschikken over een bekerdetectiefunctie. Opdrachtgever werkt met mokken en kopjes. Alle maten van mokken en kopjes moeten eronder passen.
21.	Dosering Opdrachtnemer dient in het Prijzenblad aan te geven welke dosering er per consumptie wordt gehanteerd. Deze dosering dient Opdrachtnemer ook te hanteren bij de smaaktest en gedurende de looptijd van de overeenkomst, tenzij tussentijds anders wordt overeengekomen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
22.	Handleiding/gebruiksaanwijzing De automaten dienen te beschikken over een Nederlandstalige handleiding en/of gebruiksaanwijzing.
23.	Tellerstanden Alle Automaten zijn uitgerust met tellers per consumptie welke zijn uit te lezen, welke via het Portal van Opdrachtnemer zijn uit te lezen.
24.	Technische levensduur De technische levensduur van de automaten is minimaal gelijk aan de contractduur inclusief eventuele verlenging(en).
25.	Fabrieksnieuwe automaten De bij Opdrachtgever te plaatsen automaten dienen fabrieksnieuw te zijn. Als er na 31 december 2026 nieuwe automaten worden besteld, dan mag dat een gereviseerde automaat zijn.
26.	Vervangende onderdelen Vervangende onderdelen dienen gedurende de contractduur te kunnen worden geleverd.
27.	Waterfilter/drinkwaterontharder De automaten dienen te zijn voorzien van een waterfilter/drinkwaterontharder.
28.	Registratienummer Alle automaten dienen te zijn voorzien van een uniek registratienummer dat als kenmerk dient bij storingsmeldingen.
29.	Sensoren In het apparaat zijn lekbak, beker en residusensoren aanwezig.
30.	Opvangcapaciteit Er dient in de automaat voldoende opvangcapaciteit voor het koffieafval aanwezig te zijn om van tenminste één werkdag het afval op te vangen. De Automaat dient aangesloten te worden op de waterafvoer van Opdrachtnemer.
31.	Lege ingrediëntcontainer Indien een ingrediëntcontainer leeg is, wordt bij een samengestelde keus geen consumptie verstrekt. <i>Voorbeeld: indien de melk op is, wordt bij het indrukken van de keuze "Cappuccino" geen consumptie verstrekt. De leegmelding van een ingrediënt dient zichtbaar te zijn voor de gebruiker.</i>
32.	Automatisch spoelprogramma De automaten zijn voorzien van een automatisch spoelprogramma.
33.	Aansluitingen Automaten dienen aangesloten te worden op de bestaande water- en 230V aansluitingen.
34.	Gebruiksvriendelijke automaten De automaat is gebruiksvriendelijk met duidelijke en eenvoudige bediening in de Nederlandse taal.

Eisen t.a.v. onderhoud en service

35.	Verzorging De automaten worden dagelijks onderhouden door Opdrachtnemer. Hierbij horen onder andere de volgende werkzaamheden: • bijvullen ingrediënten in de Warme Drankenautomaten; • schoonmaken; • kleine reparaties uitvoeren indien noodzakelijk; • overige voorraad bijvullen in de dispensers van onder andere de suiker, melk, zoetjes, roerstaafjes en thee. Service/ verzorging van de automaten vindt dagelijks op werkdagen plaats tussen 08.00 uur en 12.00 uur.
36.	Dispensers Opdrachtnemer dient dispensers te leveren indien geen gebruik gemaakt kan worden van de huidige dispensers, zie de foto in bijlage 8. De eventuele kosten hiervoor kunnen worden opgenomen in het prijzenblad.
37.	Voorraad ingrediënten en materialen Opdrachtnemer draagt zorg voor voldoende voorraad van ingrediënten en materialen op alle locaties zodat Opdrachtgever, indien noodzakelijk, de automaten kan bijvullen. Echter is er een beperkte opslagruimte (maximaal 1 kast hiervoor beschikbaar). Daarnaast dient (de operator van) Opdrachtnemer voldoende voorraad mee te nemen voor de dagelijkse verzorging. Ook dient voorraad dat over datum gaat, kosteloos retour genomen en gecrediteerd te worden door Opdrachtnemer.
38.	Onderhoud Opdrachtnemer houdt de Automaten in gebruiksklare toestand en verricht daartoe alle noodzakelijke Onderhoud. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het technisch onderhoud, herstellen van storingen en instellen van de bij Opdrachtgever geplaatste automaten. Het onderhoud wordt in principe uitgevoerd tijdens Kantooruren. In overleg kunnen andere tijden voor onderhoud worden overeengekomen. Alle kosten voor het uitvoeren van het technisch onderhoud (preventief, correctief en curatief) zijn in het prijzenblad opgenomen. Er kunnen geen aanvullende kosten aan Opdrachtgever worden doorbelast. Onderdelen voor de bij Opdrachtgever geplaatste apparatuur zijn in ieder geval gedurende de overeenkomst beschikbaar of er is een vergelijkbaar alternatief beschikbaar.
39.	Preventief onderhoud Het preventieve onderhoud wordt uitgevoerd in overeenstemming met de technische vereisten van de Automaat. Daarbij worden noodzakelijke correcties uitgevoerd, ondeugdelijke onderdelen vervangen door deugdelijke en zo nodig technische modificaties aangebracht welke de betrouwbaarheid van de Automaat optimaliseren en de veiligheid vergroten. Opdrachtnemer draagt zorg voor de periodieke NEN3140 inspectie. Deze werkzaamheden worden in overleg met Opdrachtgever tijdens Kantooruren uitgevoerd, teneinde het primaire proces van Opdrachtgever zo min mogelijk te verstoren. Opdrachtnemer verstrekt een kopie van het keuringscertificaat binnen vijf (5) werkdagen na de inspectie aan bij Opdrachtgever.
40.	Correctief onderhoud Het correctieve onderhoud bestaat uit het opheffen van storingen na melding daarvan door Opdrachtgever, zo nodig door het vervangen van ondeugdelijke onderdelen door deugdelijke onderdelen. Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer desgevraagd volledig over de situatie waarin de betreffende storing is opgetreden en creëert deze situatie zo mogelijk opnieuw.
41.	Afval Emballage en restafval bij installatie en gedurende de looptijd van de Overeenkomst wordt door Opdrachtnemer verzameld en afgevoerd.
42.	HACCP Opdrachtnemer dient ten aanzien van de levering, opslag en behandeling van ingrediënten en de automaten te voldoen aan de door HACCP gestelde eisen. Voedselveiligheid dient te allen tijde gewaarborgd te zijn. Hieronder valt ook legionella preventie.

43.**Storingen**

Storingen kunnen 24 uur per dag, 7 dagen in de week bij Opdrachtnemer gemeld worden. Binnen 3 uur (gerekend van maandag t/m vrijdag, tussen 08.00 en 17.00) dient een storingsmelding voor ontvangst bevestigd te worden aan facilitymanagement@ciz.nl waarbij aangegeven wordt wanneer de storing verholpen zal worden. Storingen zijn real-time inzichtelijk in een online systeem inclusief de opvolging van de storing.

Het storingsnummer en de locatie dient op de automaten zichtbaar te zijn zodat de gebruiker de storing eenvoudig kan melden. Opdrachtgever heeft de wens dat er op het display van de automaat wordt weergegeven of een storingsmelding al is geregistreerd bij Opdrachtnemer waardoor slechts eenmalig een storingsmelding wordt gedaan. Opdrachtnemer is verplicht om de melding 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 tweede lijnstoringen. Hieronder staan de maximale responstijden 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. Het niet verkrijgen van de gewenste consumptie door een storing wordt gezien als een eerste lijnstoring. Deze storingen worden zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen acht (8) Kantooruren verholpen.
- Tweede lijnstoringen: De opdrachtnemer heeft een ingewikkelde storing die niet gelijk kan worden opgelost, binnen zestien (16) Kantooruren na melding opgelost al dan niet door het plaatsen van een (tijdelijk) vervangende automaat. Opdrachtnemer meldt binnen 8 kantooruren aan Opdrachtgever of deze binnen de zestien (16) kantooruren al dan niet gerepareerd kan worden. Indien een automaat binnen twee (2) werkdagen niet gerepareerd kan worden, wordt een tijdelijk vervangend automaat geplaatst.

Het verhelpen van de storing wordt zoveel mogelijk op het adres waar de Automaat is opgesteld, uitgevoerd en aaneensluitend afgerond. Indien het Onderhoud niet op het opsteladres kan worden uitgevoerd, en de Automaat langer dan twaalf (12) Kantooruren buiten bedrijf is, dan zorgt Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever voor, de (tijdelijke) levering van een vervangende, minimaal gelijkwaardige Automaat zonder extra kosten in rekening te brengen. Dit is binnen maximaal zestien (16) Kantooruren na het melden van de storing gerealiseerd.

Opdrachtgever meldt optredende storingen met betrekking tot het functioneren van de Automaten onverwijld aan Opdrachtnemer. Storingen kunnen in eerste instantie door de operator worden opgepakt. Wanneer de operator het niet kan oplossen als eerste lijnstoring, dient er binnen acht (8) Kantooruren een monteur de storing als tweede lijnstoring op te lossen.

De volgende storingen worden niet gekenmerkt als storing voor Opdrachtnemer:

1. Problemen met de stroomvoorziening, tenzij dit een euvel als wandcontactdoos is;
2. Ondeskundig en/of verkeerd gebruik van de Automaten door gebruikers van Opdrachtgever waarbij de gebruiker in redelijkheid had kunnen vermoeden dat de handeling tot een storing zou kunnen leiden;
3. Onderhoud en Reparaties uitgevoerd door anderen dan Opdrachtnemer of door Opdrachtnemer gemachtigde personen;
4. Beschadiging ten gevolge van verhuizing en/of transport niet uitgevoerd door of namens de Opdrachtnemer;
5. Schade door brand, water en andere, van buiten de Automaat komende oorzaken (overmacht).

Onderhoud als gevolg van één van de 5 bovengenoemde oorzaken zal door Opdrachtnemer worden uitgevoerd tegen de tarieven zoals genoemd in het prijzenblad.

44.	Personeel Opdrachtnemer Personeel dat door Opdrachtnemer op locatie van Opdrachtgever ingezet wordt, dient aan de volgende eisen te voldoen: • Vakkundig en voldoende gekwalificeerd voor de werkzaamheden; • Gekleed in herkenbare en verzorgde bedrijfskleding; • Beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift; • Kan zich ten allen tijde legitimeren conform wettelijke eisen; • Kan een VOG overhandigen. De kosten hiervan zijn voor rekening van opdrachtnemer. Het VOG-bewijs dient in het personeelsdossier van Opdrachtnemer aanwezig te zijn en mag niet ouder zijn dan drie maanden voorafgaand aan het moment waarop de medewerker te werk wordt gesteld bij Opdrachtgever. Op verzoek van opdrachtgever dient er op aanvraag een mogelijkheid te zijn om de VOG in te zien. • Dienen zich voor aanvang van de werkzaamheden te melden bij de receptie of management ondersteuner en na afronding af te melden, tenzij deze niet aanwezig zijn.
45.	Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)-scoringsmodel Opdrachtgever is voornemens onderhavige opdracht te sturen op basis van de KPI's omschreven in de Bijlage 'KPI-scoringsmodel'. Deze bijlage kan gedurende de overeenkomst, in afstemming met opdrachtgever en opdrachtnemer, worden aangepast. Na gunning wordt deze bijlage sowieso aangepast met de uitwerking van Opdrachtnemer zoals opgenomen bij de open vragen. De KPI's worden tweemaal per jaar gecontroleerd. Indien opdrachtnemer een score behaald van 85% of lager in het eerste contractjaar of 90% of lager vanaf het tweede contractjaar, dient opdrachtnemer binnen één (1) week een verbeterplan aan te leveren. Bij drie (3) achtereenvolgende periodes (halfjaren) waarbinnen het minimale percentage van 85% gedurende het eerste contractjaar en/of 90% vanaf het tweede contractjaar niet is behaald, heeft Opdrachtgever het recht de overeenkomst te ontbinden.

Duurzaamheidseisen

46.	Wachtstand en/of tijdschakelaar De automaat beschikt over een wachtstand en/of tijdschakelaar zodat in een periode dat medewerkers geen gebruikmaken van de automaat deze overgaat op standby-stand. Daarbij dient de voedselveiligheid gewaarborgd te blijven.
47.	Verlichting De aanwezige verlichting is energie-efficiënt en wordt door middel van een lichtschaakelsysteem automatisch op standby-stand gezet in een periode dat medewerkers geen gebruik maken van het apparaat.
48.	Milieuvriendelijke schoonmaaksystemen en - middelen Er dient aantoonbaar gebruik gemaakt te worden van milieuvriendelijke schoonmaaksystemen en - middelen.
49.	Duurzaamheidskenmerk ingrediënten Opdrachtgever eist dat de ingrediënten 'koffie' en 'cacao' van Opdrachtnemer een duurzaamheidskenmerk hebben. Opdrachtnemer dient voor de ingrediënten 'koffie', 'cacao' en 'thee', met één (1) van de onderstaande certificeringen in te schrijven: • Fairtrade; • Rainforest Alliance (inclusief UTZ Certified); • EKO; • Europees biologisch. Opdrachtnemer dient in het Prijzenblad aan te geven welk keurmerk Opdrachtnemer inzet bij deze opdracht.
50.	Energielabel en NEN Automaten moeten energiezuinig zijn en voorzien zijn van het CE-keurmerk en dienen te voldoen aan de wetgeving op het vlak van NEN:1010/3140.

51.	Roerstaafjes Roerstaafjes zijn gemaakt van hernieuwbare grondstoffen als FSC® hout of bamboe.
52.	Theezakjes Theezakjes zijn 100% composteerbaar en plasticvrij.

Communicatie en rapportages

53.	Vaste contactpersoon Er wordt door Opdrachtnemer één (1) vaste contactpersoon en een plaatsvervanger aangesteld die naast de vereiste kennis van de betreffende Overeenkomst met het CIZ ook beslissingsbevoegd is. De contactpersoon is telefonisch en per e-mail bereikbaar op werkdagen tussen 08:30 en 17:00 uur
54.	Vervangend contactpersoon Indien de contactpersoon langer dan vijf (5) Werkdagen afwezig is, wordt het CIZ hier proactief van op de hoogte gebracht, inclusief vermelding van een vervangend contactpersoon. Aan de bereikbaarheid van de vervangend contactpersoon worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan die van de vaste contactpersoon.
55.	Overig overleg Indien er behoefte is bij het CIZ en/of de Opdrachtnemer vindt er vaker een overleg plaats.
56.	Wijziging in contactpersonen Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst tijdig in geval wijzigingen optreden in de Contactpersoon, de vervangend Contactpersoon en/of contactgegevens.
57.	Verantwoordelijke management Het verantwoordelijke management van de Opdrachtnemer beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift goed, voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige opdracht.
58.	Strategisch overleg Gedurende de looptijd van de Overeenkomst vindt er (minimaal) één (1) maal per jaar een strategisch overleg plaats tussen het CIZ en opdrachtnemer. Tijdens het strategisch overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken: • Ontwikkelingen in de markt; • Ontwikkelingen binnen het CIZ en de organisatie van Opdrachtnemer; • Uitkomsten tactisch managementinformatie (enkel indien escalatie).
59.	Tactisch overleg Gedurende de looptijd van de Overeenkomst vindt er (minimaal) twee (2) maal per jaar een tactisch overleg plaats tussen het CIZ en de opdrachtnemer. Tijdens het tactisch overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken: • KPI's; • Uitkomsten tactisch managementinformatie; • Samenwerking en klanttevredenheid; • Knelpunten in de uitvoering van de opdracht; • Verwachte aanvragen.
60.	Initiatief Opdrachtnemer De datum, tijdstip en locatie van bovengenoemde overleggen wordt op initiatief van Opdrachtnemer in overleg met het CIZ bepaald.
61.	Tekortkomingen en aandachtspunten Op basis van de uitkomsten van het tactisch overleg stelt Opdrachtnemer voor alle tekortkomingen en aandachtspunten en indien opdrachtnemer en/of het CIZ dit wenselijk acht(en), verbeterplannen c.q. maatregelen op.

62.	Verslaglegging Voor alle overlegvormen geldt dat opdrachtnemer zorgdraagt voor de verslaglegging en deze binnen vijf (5) werkdagen nadat het overleg heeft plaatsgevonden, als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft Office applicatie of gelijkwaardige applicatie) per e-mail aan het CIZ verstrekt. CIZ moet hierop goedkeuring geven alvorens de verslagen definitief zijn.
63.	Managementinformatie Vier (4) maal per jaar levert Opdrachtnemer een managementrapportage aan, digitaal (in Excel format), bij de contactpersoon van Opdrachtgever. De rapportage dient, zonder meerkosten ieder kwartaal in januari, april, juli en oktober te worden aangeleverd, binnen veertien (14) werkdagen nadat het nieuwe kwartaal is ingegaan en dient tenminste de volgende informatie te bevatten: • Automaatnummer, plaatsingsdatum en locatie; • Actuele en gecumuleerde tellerstanden per soort consumptie per automaat per locatie (proactief opgevraagd door Opdrachtnemer, aangeleverd door Opdrachtgever); • Het aantal bestellingen van ingrediënten; • De gerealiseerde (gefactureerde) omzet en afzet (in geld en aantallen) op ingrediënten per automaat (locatie); • Het aantal storingen per automaat (locatie) en soort storing; • Reactietijd en tijdsduur van storingen per automaat (locatie); • Beschikbaarheidspercentage per automaat; • De totale beschikbaarheid, gemeten over alle bij Opdrachtgever' geplaatste automaten; • Overzicht van meldingen (vragen, manco's, e.d.); • Uitkomsten KPI's; • Overzicht van klachten, inclusief aard, type en afhandeling en afhandeltijd daarvan; • Verricht preventief onderhoud; • Advisering betreffende het machinepark.
64.	Portal Opdrachtnemer dient een online portal beschikbaar te stellen voor Opdrachtgever. In de portal dienen in ieder geval de volgende onderwerpen in opgenomen te worden: • Tellerstanden • Klachten • Status van storingen + (eventuele) oplossingen

Informatiebeveiliging

65.	Algemene verordening gegevensbescherming Opdrachtnemer dient zich te houden aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Inschrijver is daarbij verplicht er voor te zorgen alle in te zetten medewerkers van Opdrachtnemer of overige derden die door Opdrachtnemer worden ingezet zich houden aan de AVG.
------------	---

Financiële Eisen

66.	Operational lease Opdrachtnemer levert het gevraagde aantal automaten aan Opdrachtgever op basis van Operational lease. Hierbij blijven de automaten eigendom van Opdrachtnemer en is Opdrachtnemer tevens verantwoordelijk voor het onderhoud.
67.	Kosten Alle kosten voor de gevraagde leveringen (incl. verzend- en/of bezorgkosten voor zowel de automaten als voor de ingrediënten), lease, voorrijkosten en reiskosten, werkzaamheden, inclusief materiaalkosten voor (preventief) onderhoud, reparaties, aanschaf en vervanging van onderdelen, waaronder ook de waterfilters, dienen te worden verrekend in de leaseprijs. Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen geen andere kosten in rekening worden gebracht dan de geoffreerde leaseprijs (en na 60 maanden alleen de vaste onderhoudskosten), ingrediëntskosten en de kosten die genoemd zijn in eis 68.

68.	Kosten die in rekening gebracht kunnen worden De navolgende kosten kunnen extra door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht: • Onderhoudswerkzaamheden nodig als gevolg van één (1) van de in artikel 8.12 genoemde storingen, alsmede onderhoudswerkzaamheden nodig ten gevolge van nalatigheid, onachtzaamheid en opzet van Opdrachtgever en derden; • Verplaatsing, verhuizing en herinstallatie van de Automaat (m.u.v. de eerste twee (2) Automaten); • Herstelwerkzaamheden, nodig als gevolg van, niet aan de zijde van Opdrachtnemer gelegen, ongelukken, inbraak en calamiteiten; Kosten voor bovenstaande leveringen en diensten staan op het prijzenblad.
69.	Leaseprijs De leasekosten van de automaten worden per maand (alleen tijdens de vaste contractjaren, met een maximum van 60 maanden) vooraf gefactureerd. Na 60 maanden kan Opdrachtnemer alleen de (vaste) verzorgings- en onderhoudskosten in rekening brengen. Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om hier een vast bedrag voor op te geven in het Prijzenblad (Bijlage 2).
70.	Geen afnameverplichting Opdrachtnemer hanteert geen minimale afnameverplichtingen binnen het contract en geen minimale afnameverplichting per automaat.
71.	Facturatie Ieder kwartaal wordt een verzamelfactuur verstuurd met hierop de vaste kosten gespecificeerd: • Leaseprijs van de automaten (vast per automaat) (alleen de eerste 60 maanden) • Verzorgings- en onderhoudskosten in optie jaren (pas na 60 maanden) Maandelijks op basis van werkelijk verbruik wordt een factuur gestuurd met: • Ingrediënten voor in de automaten • Losse ingrediënten & andere toebehoren

Overige eisen

72.	Voorwerp Overeenkomst • Opdrachtnemer levert bedrijfszekere Automaten die van goede kwaliteit zijn, die voldoen aan de gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid en afwerking en die voldoen aan de eisen in de Aanbestedingsleidraad. • Opdrachtgever verleent gedurende Kantooruren, aan één of meer medewerkers van Opdrachtnemer toegang tot de locaties waar de Automaten zich bevinden teneinde Opdrachtnemer in de gelegenheid te stellen: ○ Controle op de werking van de Automaten uit te voeren; ○ Dagelijkse verzorging / Onderhoud te plegen; ○ De Automaten te installeren, te verplaatsen dan wel te verwijderen. • De door Opdrachtnemer aangewezen personen houden zich, indien van toepassing, aan de door de Opdrachtgever ter beschikking gestelde veiligheids-, geheimhoudings-, en toegangseisen. • Opdrachtnemer levert alle verbruiksmaterialen, die nodig zijn om de Automaten operationeel te houden, af op de betreffende locaties van Opdrachtgever.
73.	Documentatie Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Opdrachtgever steeds beschikt over de meest recente Nederlandstalige gegevens betreffende de Automaten, zoals: documentatie, gebruiksaanwijzingen, bedieningsvoorschriften en instructieschema's. Opdrachtnemer zorgt voor vervanging, aanvulling of wijziging van het verstrekte documentatiemateriaal indien Opdrachtnemer zodanige maatregelen treft, dat daardoor wijzigingen optreden in de eigenschappen en/of het gebruik van de betreffende Automaat en/of in het dagelijks onderhoud van de betreffende Automaat, dan wel indien blijkt, dat het verstrekte

	documentatiemateriaal onjuiste of onvolledige informatie bevat. Opdrachtnemer zorgt er voor, dat bedoelde vervanging, aanvulling of wijziging zo spoedig mogelijk na ontvangst wordt verwerkt in het betreffende documentatiemateriaal.
74.	Technische conversie, inkrimping en uitbreiding • Wanneer Technische Conversie van een Automaat of Accessoire gewenst of noodzakelijk is (hiervan is in ieder geval sprake als een Automaat in twee achtereenvolgende maanden minimaal twee keer per maand in storing staat), dan vervangt Opdrachtnemer na overleg met Opdrachtgever de desbetreffende Automaat en/of Accessoire voor een gelijkwaardige Automaat of Accessoire, zonder dat dit nadelige gevolgen heeft voor de prijs en de kwaliteit. • Wanneer Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst tot de overtuiging komt dat Inkrimping van de Startconfiguratie gewenst is, dan gaat Opdrachtnemer na schriftelijke opdracht door Opdrachtgever over tot Inkrimping. Inkrimping heeft tot gevolg dat Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever aan Opdrachtgever een afkoopsom in rekening brengt die nooit hoger is dan het leasebedrag voor de nog resterende maanden van de Overeenkomst voor de betreffende Automaat. Inkrimping van de eerste twee (2) Automaten is kosteloos. • Wanneer Opdrachtgever tot de overtuiging komt dat Uitbreiding gewenst is, dan gaat Opdrachtnemer na schriftelijke opdracht door Opdrachtgever over tot Uitbreiding. De Automaten waarmee wordt uitgebreid, vallen volledig onder de bepalingen van de Overeenkomst. Uitbreiding waarvoor door Opdrachtgever na 31 december 2026 opdracht is gegeven, mag met een gereviseerde automaat geleverd worden. De leaseprijs, evenals de ingrediëntenprijs, is gelijk aan de in de Inschrijving opgegeven prijzen. Uitbreiding onder bovengenoemde condities is mogelijk tot maximaal 12 maanden voor het einde van de Overeenkomst. • Opdrachtgever is gerechtigd de Automaten op zijn kosten door Opdrachtnemer binnen en tussen locaties van Opdrachtgever te doen verplaatsen. • Technische Conversie, Inkrimping of Uitbreiding leiden nooit tot een verandering van de looptijd van de Overeenkomst. • Bij Technische Conversie, Inkrimping of Uitbreiding worden de wijzigingen opgenomen in een Addendum. Dit addendum maakt na schriftelijke, rechtsgeldige ondertekening in tweevoud door beide partijen, integraal deel uit van de Overeenkomst.
75.	Beschikbaarheid Opdrachtnemer garandeert Opdrachtgever een Beschikbaarheid van ten minste gemiddeld 96% per kwartaal gemeten over alle Automaten, een en ander gerelateerd aan de Kantoortijd en conform onderstaande regeling. Een Automaat is niet beschikbaar als deze niet of niet goed functioneert vanwege een (technische) storing aan de Automaat. De niet Beschikbaarheid wordt geacht te zijn ingegaan vanaf het moment dat de Opdrachtgever Opdrachtnemer van de niet Beschikbaarheid in kennis heeft gesteld. Indien Opdrachtnemer gedurende een kwartaal er niet in slaagt een minimum performance op de gegarandeerde beschikbaarheid van 96% te realiseren, heeft Opdrachtgever recht op een boete van € 50,- per 0,1% dat onder de 96% is gerealiseerd. Voor het berekenen van de Beschikbaarheid wordt de volgende formule toegepast: • $\text{Beschikbaarheid} = ((K-S) * 100\%)$; K • K = aantal Kantooruren per kwartaal • S = het aantal Kantooruren per kwartaal, waarin de Automaten niet beschikbaar zijn. Voor de berekening van S worden de volgende uren niet meegenomen: • De uren dat Opdrachtnemer van een gebrek nog geen kennis heeft; • Voor zover Opdrachtnemer een gebrek niet kan verhelpen en de Automaat niet kan vervangen door een niet aan Opdrachtnemer toe te rekenen oorzaak; • Voor zover een gering gebrek Opdrachtgever niet daadwerkelijk in het gebruik van de Automaat hindert naar mening van Opdrachtgever; • Preventief onderhoud (mits het tijdstip in overleg met Opdrachtgever is); • Het vullen en schoonmaken van de automaten.

76.	Risico - Opdrachtgever verplicht zich de Apparatuur gedurende de looptijd van de Overeenkomst te verzekeren en verzekerd te houden tegen de gebruikelijke gevaren waaronder brand, ontploffings- en waterschade. - Opdrachtgever is gehouden een eventueel geheel of gedeeltelijk verlies of vergaan van de Automaat binnen 24 uur na ontdekking ervan aan Opdrachtnemer te melden en de gegevens hieromtrent te verschaffen. - Indien het verlies of vergaan het gevolg is van een omstandigheid die niet aan Opdrachtgever is toe te rekenen, zal Opdrachtnemer aan Opdrachtgever na de melding van het verlies of het vergaan van de Automaat een vervangende Automaat kosteloos ter beschikking stellen. - Indien het verlies of vergaan van de Automaat het gevolg is van een omstandigheid die aan Opdrachtgever is toe te rekenen, komt de schade die Opdrachtnemer daardoor lijdt voor rekening van Opdrachtgever. De aansprakelijkheid van Opdrachtgever is beperkt tot de schade die Opdrachtnemer daadwerkelijk heeft geleden, doch zal nooit meer bedragen dan de resterende maanden van de vaste duur van de Overeenkomst vermenigvuldigd met het gemiddelde aantal consumpties per maand.
77.	Verplichtingen Opdrachtgever Tijdens de duur van de Overeenkomst en na beëindiging daarvan tot verwijdering van de Automaten uit het pand van Opdrachtgever door of namens Opdrachtnemer zal Opdrachtgever: - De Automaten niet zelf repareren en niet door een andere persoon, firma of onderneming dan Opdrachtnemer laten repareren of een onderdeel ervan laten vervangen; - De Automaten ten behoeve van Opdrachtnemer houden en Opdrachtnemer onmiddellijk informeren zodra Opdrachtgever de feitelijke macht daarover verliest en zodra hem enige omstandigheid ter kennis komt die daartoe zou kunnen leiden. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer verder alle noodzakelijke informatie verschaffen om Opdrachtnemers belangen te beschermen; - Niet toestaan of dulden dat andere personen dan Opdrachtgever, zijn medewerkers of anderen die werkzaamheden voor hem verrichten de Automaten gebruiken, tenzij daartoe vooraf schriftelijk toestemming van Opdrachtnemer is verkregen; - de Automaten buiten elke fiscale en gerechtelijke actie en/of procedure houden en zodra de Automaten daarbij betrokken mocht raken alle betrokken Partijen onmiddellijk van de Overeenkomst op de hoogte brengen; - de Automaten niet onderverhuren, verkopen, overdragen, uitlenen, bezwaren, daarvan afstand doen of anderszins derden daarover laten beschikken; - zonder toestemming van Opdrachtnemer de Automaten niet verplaatsen van de plek waar de Automaten door of namens Opdrachtnemer zijn opgesteld.
78.	Einde overeenkomst - Bij het einde van de Overeenkomst is Opdrachtgever verplicht de Automaten inclusief alle ter beschikking gestelde documenten onverwijld aan Opdrachtnemer ter beschikking te stellen. De overgebleven producten/ingrediënten worden teruggenomen door opdrachtnemer en gecrediteerd. - Aan het einde van de Overeenkomst is Opdrachtnemer verplicht, in overleg met Opdrachtgever, de Automaten onverwijld en kosteloos te verwijderen. Hierbij dient Opdrachtnemer afstemming te verlenen met de opvolgende leverancier.

Ondertekening dat u voldoet aan de gestelde eisen

Inschrijver:

Naam rechtsgeldig vertegenwoordiger:

Functie rechtsgeldig vertegenwoordiger:

Handtekening rechtsgeldig vertegenwoordiger:
