

Bijlage 2.0 - Programma van eisen

Drankenautomaten en ingrediënten Gemeente Ooststellingwerf

Bij uitvoering van de Opdracht zijn (naast hetgeen in de Offerteaanvraag is beschreven) onderstaande minimale uitvoeringsvoorwaarden van toepassing.

1. Algemeen

Nr.	Eis
01	Alle communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever geschiedt in de Nederlandse taal.
02	Opdrachtgever is niet gebonden aan een minimale afname van het aantal ingrediënten, condimenten en/ of verbruiksartikelen.
03	De ingrediënten, condimenten en/ of verbruiksartikelen zoals die zijn opgenomen in deze aanbesteding worden afgenomen bij Opdrachtnemer, mits dit markconforme prijzen zijn.
04	In verband met (eventuele) organisatorische wijzigingen en een eventuele veranderende omgeving dient de mogelijkheid behouden te worden om onder dezelfde voorwaarden 2 stuks warme drankenautomaten op- of af te schalen gedurende de looptijd van het contract.
05	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het plaatsen, aansluiten, installeren, gebruiksklaar opleveren en het afvoeren van de automaten indien deze niet meer worden gebruikt.
06	Door het indienen van een inschrijving maken de door Opdrachtnemer opgegeven antwoorden op de kwalitatieve sub-gunningcriteria automatisch en direct deel uit van de eisen die gesteld worden aan de uitvoering van de opdracht.

2. Implementatie

Nr.	Eis
07	Tijdens de implementatie wordt een actieve rol gevraagd van Opdrachtnemer. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij minimaal de volgende taken uitvoert: • Maximaal één week na opdrachtverstrekking dient Opdrachtnemer een implementatieplan aan te leveren waarin minimaal het volgende is opgenomen: - Planning - Concrete activiteiten waarbij duidelijk onderscheid is tussen acties Opdrachtnemer, huidige leverancier en Opdrachtgever. - Communicatieplan (tevens gericht op gebruikers). Na goedkeuring van het implementatieplan door Opdrachtgever wordt deze gedeeld met alle betrokkenen bij het implementatieproces. - Risico's incl. beheersmaatregelen.



	Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid dat de automaten via de reguliere toegangsroute op de daarvoor aangewezen plek passen.
08	Plaatsing, aansluiting en ingebruikstelling van de automaten dient plaats te vinden voor start van de dienstverlening conform de planning.
09	Plaatsing en aansluiting is mogelijk tussen 8:00 en 17:00 uur, op werkdagen van maandag tot en met vrijdag. Aflevering op locatie, plaatsing en aansluiting van de nieuwe automaten dient plaats te vinden binnen een periode van maximaal twee weken.
10	De huidige automaten dienen in overleg met de huidige leverancier te worden verwijderd. Als randvoorwaarde geldt daarbij dat er tijdens de periode van implementatie altijd functionele automaten op een locatie beschikbaar zijn. Opdrachtnemer brengt Opdrachtgever op de hoogte van de gemaakte afspraken met de huidige leverancier.

3. Automaten

Nr.	Eis
11	Opdrachtnemer stelt automaten ter beschikking middels huur.
12	Opdrachtnemer voorziet in diverse drankenautomaten en waar nodig voor een bijpassend meubel waarin de verbruiksartikelen kunnen worden opgeborgen. De drankenautomaten en/of de meubels zijn geschikt voor het plaatsen op de positie waar de huidige automaten zijn geplaatst. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het waarborgen dat de automaten en meubels qua afmetingen en technische aansluitingen passend zijn op de beschikbare ruimten. In Bijlage 2.1 - Huidige situatie Ooststellingwerf, staan de huidige automaten weergegeven. Deze dienen allen vervangen te worden door nieuwe apparaten. Op de huidige posities is 230V aanwezig.
13	De capaciteit van de te plaatsen automaten dient afgestemd te zijn op het aantal werkplekken binnen een organisatie, zodat er te allen tijde voldoende beschikbare consumpties zijn voor alle gebruikers. Na gunning wordt in overleg met Opdrachtnemer definitief vastgesteld waar een automaat met een grotere of kleinere capaciteit dient te worden geplaatst.
	De Opdrachtgever onderscheidt vier verschillende soorten drankenautomaten, waarbij binnen elk soort geen verschillen mogen bestaan in merk, functionaliteit of specificaties. De vier soorten automaten zijn als volgt: Soort 1: Standaard koffiebonen automaat - Wordt geplaatst op de meeste locaties in het gemeentehuis; - Moet in staat zijn om een basisassortiment warme dranken (zoals koffie, espresso, cappuccino, thee, en heet water) consistent te bereiden; - Betreft een automaat die koffie geeft op basis van koffiebonen;



	- Geschikt voor gemiddeld gebruik in een kantooromgeving. Soort 2: Standaard automaat (vriesdroog of bonen) - Wordt geplaatst op de Gemeentewerf; - Moet in staat zijn om een basisassortiment warme dranken (zoals koffie, espresso, cappuccino, thee, en heet water) consistent te bereiden; - Biedt de mogelijkheid voor het tappen van kannen met warme dranken; - Betreft een automaat die koffie geeft binnen 12 seconden. - De automaat mag zowel koffie geven op basis van bonen of vriesdroogkoffie; - Geschikt voor gemiddeld gebruik in een kantooromgeving. Soort 3: Uitgebreide koffiebonenautomaat - Wordt geplaatst in het werkcafé; - Biedt een breder assortiment aan warme dranken, waaronder specialiteiten zoals latte macchiato, chocolademelk en andere varianten die niet door de standaard automaat worden aangeboden; - Biedt de optie voor vegan melkproducten en chocolademelk (dit mag een losse automaat zijn); - Betreft een automaat die koffie geeft op basis van koffiebonen; - De warme drankenautomaat dient voorzien te zijn van een geïntegreerde functie voor de bereiding van melkproducten o.b.v. melkpoeder. Er wordt hierbij geen gebruik gemaakt van een separate automaat voor melkbereiding, los van de warme drankenautomaat. Soort 4: Snelbereidingsautomaat - Wordt gebruikt in de keuken van het gemeentehuis, waar een snelle bereiding van een grotere hoeveelheid koffie/ heet water essentieel is, bijvoorbeeld voor vergaderingen of evenementen; - Levert koffie op basis van instantkoffie; - Moet in staat zijn om een aanzienlijke hoeveelheid koffie (aaneensluitend min. 5 liter koffie in 10 minuten) en heet water binnen korte tijd te bereiden zonder concessies te doen aan kwaliteit; - Het apparaat heeft de mogelijkheid om meerdere kannen tegelijkertijd te vullen (minimaal 2); - Geschikt voor intensief gebruik.
14	Opdrachtnemer levert bij oplevering in totaal vijftien passende kannen voor koffie en vijftien passende kannen voor thee mee. De prijs voor deze kannen zit inbegrepen bij de huur van de automaten.
15	De standaard bonenautomaat (soort 1) voorziet minimaal in de volgende keuzemogelijkheden: - koffie - espresso - cappuccino - warme chocolademelk - heet water - café au lait/ koffie verkeerd.
16	Het uitgebreide bonenautomaat (soort 3) voorziet minimaal in de volgende keuzemogelijkheden:



	- koffie - espresso - cappuccino - vegan cappuccino - latte macchiato - vegan latte macchiato - warme chocolademelk - vegan warme chocolademelk - heet water - café au lait/ koffie verkeerd - wiener melange
17	De standaard en uitgebreide automaten (soort 1, 2 en 3) zijn in ieder geval voorzien van een sterkte-regeling, waarmee gebruikers zelf de sterkte van hun dranken en/of melk en/of suiker kunnen bepalen met uitzondering van heet water en een topping voor cappuccino.
18	Het basiskeuzemenu in de display is beperkt tot de optie 'soort warme drank'. De gebruiker kan na het kiezen van de warme drank de sterkte bepalen en in hoeverre er wel of geen melk moet worden toegevoegd. Op deze manier wil Opdrachtgever de keuze in warme dranken overzichtelijk en gebruiksvriendelijk houden.
19	Indien mogelijk wordt het logo van de gemeente weergegeven op het display van de warme drankenautomaten.
20	Bonenautomaten zijn uitgerust met een opvangmogelijkheid voor residu. De opvangmogelijkheid is toereikend in relatie tot de reinigingsfrequentie. (NB. Op locaties vindt één keer per dag een kleine onderhoudsbeurt/reiniging van de automaat plaats.) Bij een volle residubak geeft de automaat automatisch een melding op de display dat deze dient te worden geledigd. De automaat kan in dat geval alleen nog consumpties verstrekken waarbij geen residu voortkomt.
21	De automaat mag geen consumpties verstrekken wanneer er onvoldoende ingrediënten aanwezig zijn om de kwaliteit van de producten te waarborgen. De automaat dient gebruikers duidelijk te informeren wanneer ingrediënten aangevuld moeten worden.
22	De automatensoorten standaard en uitgebreid mag geen consumptie verstrekken wanneer er geen beker geplaatst is onder de uitgiftemond. Dit om te voorkomen dat de lekbak onnodig snel volloopt.
23	De zettijd van de koffiebonenautomaat (soort 1 en 3) per consumptie mag niet langer zijn dan 45 seconden.
24	De zettijd van de standaard automaat (soort 2) is per consumptie niet langer dan 12 seconden. Dit om de snelle uitgifte en gebruiksvriendelijkheid te waarborgen.



25	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de koffieautomaten op alle plaatsen binnen 1 locatie zijn ingesteld met dezelfde grammages en volumes om uniformiteit in smaak en kwaliteit te borgen. Bij ieder preventief en correctief onderhoud dat wordt uitgevoerd controleert Opdrachtnemer of de automaten voldoen aan de opgegeven grammages en volumes per consumptie die gedurende de looptijd van de overeenkomst worden aangehouden. Indien deze afwijken, stelt Opdrachtnemer ze weer bij naar de afgesproken instellingen. Opdrachtnemer koppelt de uitkomsten schriftelijk terug aan de servicedesk van Opdrachtgever.
26	De door de Opdrachtnemer aangeboden ingrediënten en de opgegeven grammages/volumes per consumptie dienen gedurende de looptijd van de overeenkomst te worden aangehouden. De volumes per consumptie wordt na gunning met Opdrachtnemer vastgesteld en vastgelegd. Wijzigingen kunnen alleen plaatsvinden na schriftelijk akkoord van de Facilitair adviseur van Opdrachtgever.
27	Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat medewerkers hun eigen beker meenemen. De automaten moeten dus geschikt zijn voor c.q. verschillende formaten bekers kunnen lezen.
28	Een van de soort automaat: standaard koffiebonen automaat (soort 1) of uitgebreide koffiebonenautomaat (soort 3), heeft de mogelijkheid om kannen te tappen. De kannen kunnen passend onder de automaat worden geplaatst.
29	Automaten dienen uitgerust te zijn met een systeem waarmee Opdrachtnemer exact kan registreren en rapporteren hoeveel consumpties en welk type consumpties per automaat is genuttigd. Opdrachtnemer kan aantonen dat de registratie van het aantal en type dranken correct en betrouwbaar is.
30	Fysieke en digitale reclame-uitingen op of rondom de automaten zijn niet toegestaan, tenzij vooraf schriftelijk goedgekeurd door Opdrachtgever.
31	Elke automaat dient te zijn voorzien van een uniek identificatienummer dat zichtbaar is op de automaat voor gebruik in onderhoud, monitoring en rapportages. Daarnaast dient er ruimte beschikbaar te zijn voor Opdrachtgever op de automaat om gebruikers te informeren hoe zij intern een storing kunnen melden.

4. Plaatsen, vervangen of verplaatsen

Nr.	Eis
32	Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst een automaat dient te worden bijgeplaatst of vervangen, valt deze onder de werkingssfeer van de Overeenkomst en kent dus dezelfde huur- en onderhoudsprijs (per jaar) en dezelfde einddatum als de reeds geplaatste automaten.



33	In geval van bijplaatsen of vervangen van automaten dienen hetzelfde type en modellijn automaten te worden geplaatst als de reeds geplaatste automaten.
34	Kosten voor plaatsen, vervangen of verwijderen zijn bij de huurprijs inbegrepen. Eventuele kosten voor verplaatsing kunnen separaat in rekening worden gebracht.
35	Indien een automaat tijdens de looptijd van de Overeenkomst moet worden verplaatst wordt dit binnen 10 werkdagen na schriftelijk verzoek van Opdrachtgever uitgevoerd. Het moment van verplaatsing wordt vooraf (minimaal 1 werkdag van tevoren) met Opdrachtgever afgestemd en schriftelijk bevestigd. Opdrachtnemer meldt minimaal één uur voordat de monteur op locatie is met de servicedesk van Opdrachtgever om haar te informeren welk exacte tijdstip de monteur aanwezig is. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het muteren van de automaat, zodat te allen tijde een up-to-date overzicht is van de aanwezige automaten.

5. Service, onderhoud en storingen

Nr.	Eis
36	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gebruik van eventuele waterfilters in de drankenautomaten. Deze filters dienen kosteloos te worden vervangen gedurende de looptijd van het contract.
37	Opdrachtnemer dient preventief onderhoud minimaal 2 dagen van tevoren te melden per mail aan de bodes van de gemeente Ooststellingwerf. Opdrachtnemer moet hierbij rekening houden met de openingstijden van de locatie. Indien Opdrachtnemer geen melding doet, ligt het risico voor het niet kunnen betreden van het gebouw bij Opdrachtnemer.
38	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het adequaat trainen/opleiden van de bodes zodat zij correct het bijvullen en de dagelijkse reiniging van de automaten kunnen uitvoeren. De training/opleiding vindt plaats in overleg met Opdrachtgever. Dit kan ook inhouden dat Opdrachtnemer waar nodig opfriscursussen geeft gedurende de looptijd van het contract. Verder dient Opdrachtnemer maatregelen te treffen voor een adequate kwaliteitszorg (zoals handboeken, werkinstructies, opleiding, training in B1-taal) in verband met het dagelijks reinigen en bijvullen van de automaten door medewerkers van Opdrachtgever. Hiervoor kunnen geen extra kosten in rekening worden gebracht.
39	Wanneer medewerkers van Opdrachtnemer werkzaamheden uitvoeren op locatie, zijn zij herkenbaar door middel van bedrijfskleding. Daarnaast beheersen zij de Nederlandse en/of Engelse taal.



6. Meldingen en oplostijden

Nr.	Eis
40	Opdrachtnemer garandeert per automaat een beschikbaarheid op werkdagen van tenminste 96% per kwartaal. Dit percentage omvat de tijd dat de automaten operationeel en volledig functioneel moeten zijn. Onderbrekingen door gepland onderhoud of storingen moeten tot een minimum worden beperkt om deze beschikbaarheid te waarborgen. Het beschikbaarheidspercentage wordt als volgt berekend: • Beschikbaarheid automaten: dagelijks beschikbaar tussen 8:00 - 17:00 uur (9 uur per dag) • Aantal weken per jaar: 52 weken • Aantal dagen per week: 5 werkdagen per week • 100% beschikbaarheid resulteert in 2340 werkuren per jaar, is 585 werkuren per kwartaal • 96% beschikbaarheid resulteert in 561,6 werkuren per kwartaal. <i>Nog voor de duidelijkheid verwijzen naar eis 44.</i>
	Klachten
41	Medewerkers van Opdrachtgever kunnen klachten melden via het eigen FMIS-systeem (TOPdesk). Meldingen worden door de bodes van Opdrachtgever doorgegeven aan Opdrachtnemer. In ieder geval dient Opdrachtnemer een toegankelijk en efficiënt meldingssysteem voor klachten over warme drankenautomaten te faciliteren. Dat wil zeggen: klachten moeten eenvoudig kunnen worden gemeld bij een servicedesk, via een online platform of telefonisch. NB. Onder klacht wordt verstaan: Een onderdeel van de dienstverlening voldoet niet aan de verwachtingen of overeengekomen afspraken of eisen. Dit kan betrekking hebben op kwaliteit, werking, prestaties of service rondom de automaten of de dienstverlening.
42	Opdrachtnemer dient binnen 2 werkdagen een ontvangstbevestiging te sturen van de ingediende klacht. Binnen 5 werkdagen (geteld vanaf het moment dat de klacht is gemeld door Opdrachtgever bij Opdrachtnemer) komt Opdrachtnemer met een voorstel voor verbetering en/of hoe de klacht wordt opgelost. Na goedkeuring van Opdrachtgever kan het voorstel / de verbetering worden geïmplementeerd.
43	Alle klachten (incl. afhandeling) worden geregistreerd en periodiek gerapporteerd aan Opdrachtgever.
44	Het aantal gegronde klachten is niet hoger dan 3 per kwartaal. Indien dit aantal wordt overschreden, stelt Opdrachtnemer binnen 10 werkdagen een Plan van Aanpak op



	waarin passende maatregelen worden beschreven die Opdrachtnemer gaat toepassen om herhaling te voorkomen. Na goedkeuring van Opdrachtgever kan het voorstel / de verbetering worden geïmplementeerd.
	Storingen
45	Het oplossen van technische storingen, die door Opdrachtgever zijn gemeld, dienen na melding binnen 8 kantooruren te zijn aangevangen op locatie. Mocht de onderhoudsmonteur op locatie bij de eerste analyse van de storing constateren dat het niet mogelijk is de automaat binnen 24 uur volledig in bedrijf te stellen, dan dient Opdrachtnemer binnen 2 werkdagen zorg te dragen voor een tijdelijke oplossing zoals het tijdelijk plaatsen van een vervangende automaat van dezelfde kwaliteit en aanbod. Opdrachtnemer rapporteert over het vervolg van de afhandeling van de storing en de verwachte oplostijd. <i>Ter illustratie:</i> Op maandag 10:00 uur wordt een storing gemeld. De monteur is uiterlijk de volgende werkdag om 9:00 uur aanwezig. Tijdens de analyse van de automaat en de storing concludeert hij dat de storing de volgende werkdag niet voor 9:00 uur kan worden verholpen. In dat geval zorgt de monteur ervoor dat uiterlijk binnen 2 werkdagen om 9:00 een vervangende automaat operationeel is gesteld.
46	Opdrachtnemer belt minimaal één uur voordat de monteur op locatie is met de servicedesk van Opdrachtgever om haar te informeren welk exacte tijdstip de monteur aanwezig is om de technische storing op te lossen.
47	Alle storingen, de oplostijd en de wijze van afhandeling daarvan worden geregistreerd en periodiek gerapporteerd aan Opdrachtgever.
48	Het aantal keer dat een reparatie niet binnen de gestelde norm van 8 uur wordt aangevangen, mag maximaal 2 per kwartaal bedragen.
49	Indien Opdrachtnemer niet voldoet aan de gestelde norm voor het maximaal aantal storingen per kwartaal die binnen de gestelde 8 werkuren moeten zijn aangevangen, komt Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen met een verbeterplan en na goedkeuring van Opdrachtgever wordt deze binnen 2 weken geïmplementeerd. Indien de norm na het verbeterplan niet wordt gehaald, krijgt Opdrachtnemer eenmaal een herkansing. Indien Opdrachtnemer de norm na de herkansing nog niet haalt, volgt een ingebrekestelling. Wanneer de norm 3 keer niet wordt behaald en/of twee keer geen verbetering zichtbaar is na implementatie van een verbeterplan is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is dan gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.

7. Ingrediënten, condimenten en verbruiksartikelen



Nr.	Eis
50	Opdrachtnemer voorziet minimaal in de volgende ingrediënten en verbruiksartikelen: • Instantkoffie; • Koffiebonen; • Cacao; • Melk topping; • Theezakjes per kop; • Creamersticks; • Suikerzakjes; • Zoetjes (0% suiker); • Decafé sachets; • Roerstaafjes (biologisch afbreekbaar) (optioneel af te nemen); • Reinigingstabletten, indien dit benodigd is voor het reinigen van automaten. Indien een ander soort reinigingsmiddel noodzakelijk is voor het reinigen van de door de Opdrachtnemer aangeboden automaten dient Opdrachtnemer dit aan te geven in de eerste Nota van Inlichtingen; • Residuzakken t.b.v. opvangbakjes; • Tafeldispensers (5-vaks voor op vergadertafels); • Tray's om meerdere warme dranken te kunnen dragen (houdende min. 6 stuks warme dranken). Opdrachtgever houdt zich hierbij het recht voor om, in overleg met de leverancier, te wisselen van soort bonen/koffie/thee.
51	Levering van dispensers: De opdrachtnemer dient gelijktijdig met de automaten dispensers te leveren die geschikt zijn voor het organiseren en toegankelijk maken van benodigdheden zoals theezakjes, suiker, melkpoeder en roerstaafjes. De dispensers moeten van hoge kwaliteit zijn, duurzaam in gebruik en eenvoudig te reinigen. Plaatsing bij koffieautomaten: De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de plaatsing van de dispensers in directe nabijheid van de koffieautomaten. De opstelling moet logisch en gebruiksvriendelijk zijn, bijvoorbeeld door de dispensers binnen handbereik van de koffieautomaten te plaatsen. Afstemming op locatie en inrichting: De dispensers moeten naadloos aansluiten bij de inrichting van de locaties en de beschikbare ruimte rond de koffieautomaten. De opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de dispensers stabiel worden geplaatst, afgestemd op de locatie-specifieke situatie. Specificaties van de dispensers:



	De dispensers moeten modulair zijn of voldoende capaciteit hebben om te voldoen aan het gebruiksvolume op de locatie. De dispensers moeten visueel en functioneel aansluiten bij de geleverde koffieautomaten en het assortiment van benodigdheden.
52	Opdrachtnemer dient een basisassortiment aan thee te leveren, bestaande uit diverse gangbare smaken, te weten zwarte thee, groene thee, rooibos thee, engelse thee, bosvruchtenthee, Marokkaanse munt thee en fruitmix thee.
53	Indien Opdrachtgever wenst af te wijken van het uitgevraagde assortiment aan koffie, thee, cacao, etc., dient Opdrachtnemer een marktconform aanbod te doen voor de gevraagde alternatieven. Indien Opdrachtnemer hier niet in kan voorzien of geen marktconforme prijzen biedt, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om deze producten elders in te kopen, zonder dat dit gevolgen heeft voor de Overeenkomst.

8. Bestellingen en leveringen

Nr.	Eis
54	Opdrachtgever moet op elk moment bestellingen kunnen plaatsen via een gebruiksvriendelijk online portaal of via een ander overeengekomen methode. Het bestelsysteem dient 24/7 toegankelijk te zijn.
55	Bestellingen kunnen worden ingediend door bodes.
56	Bestellingen moeten binnen 3 werkdagen na het plaatsen van een bestelling worden geleverd. Levering vindt decentraal (op de betreffende locatie) plaats, tenzij anders vermeld. De leverlocaties zijn: Gemeentehuis Ooststellingwerf: Kuipenstreek 4 Oosterwolde Gemeentewerf: Nanningaweg 47C, Oosterwolde Levering vindt plaats tussen maandag t/m vrijdag 08.00 - 16.00 uur.
57	Alle verbruiksartikelen en ingrediënten dienen te voldoen aan de overeengekomen kwaliteits- en duurzaamheidsnormen. Opdrachtnemer dient waar mogelijk alternatieven aan te bieden voor duurzamer gebruik.
58	Eventuele emballage die voortvloeit uit de levering neemt Opdrachtnemer mee.
59	Opdrachtnemer dient een gedetailleerde rapportage te leveren aan Opdrachtgever over het verbruik van ingrediënten en verbruiksartikelen per automaat en locatie. Deze rapportage wordt gebruikt om het voorraadbeheer te optimaliseren. Deze informatie wordt opgenomen in de managementrapportage die ieder half jaar wordt verstrekt.

9. Contact en Overleg



Nr.	Eis
60	Operationeel niveau Opdrachtgever krijgt van Opdrachtnemer op operationeel niveau een vast(e) contactpersoon/aanspreekpunt die operationeel beslissingsbevoegd is en tijdens kantooruren telefonisch en per mail bereikbaar is. Tactisch niveau Opdrachtgever krijgt op tactisch niveau één aanspreekpunt van Opdrachtnemer die beslissingsbevoegd is voor alle vragen en/of opmerkingen m.b.t. de Overeenkomst en de uitvoering van de opdracht. De vaste contactpersonen op operationeel en tactisch/strategisch niveau zijn tijdens kantooruren telefonisch en per email bereikbaar en reageren binnen twee werkdagen inhoudelijk op email, telefonisch contact en/of voicemailberichten. Bij afwezigheid van deze vaste contactpersonen, krijgt Opdrachtgever een vervangend beslissingsbevoegd contactpersoon toegewezen. Aan deze persoon worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan die van de vaste contactpersoon.
61	Opdrachtnemer dient minimaal tijdens kantoordagen (te weten van maandag tot en met vrijdag) van 08.00 uur tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar te zijn voor ondersteuning, mutaties en aanvragen in ontvangst te nemen.
62	De overlegcyclus tijdens de looptijd van de Overeenkomst ziet er als volgt uit: • Operationeel overleg - 2x per jaar - Deelnemers Opdrachtgever: bode (in de rol van realisatie- en verificatiemanager), optioneel facilitair adviseur (in de rol van realisatie- en verificatiemanager) - Deelnemers Opdrachtnemer (tenminste): vast aanspreekpunt operationeel niveau (naam + functie worden vastgelegd bij ondertekening van de Overeenkomst) - Onderwerpen: managementrapportage, KPI's, mutaties, financiële voortgang, operationele zaken, klachten en verstoringen, communicatie/samenwerking Indien een managementrapportage uitwijst dat extra overleg nodig is, dan wordt dit ingepland. • Tactisch overleg (tevens jaarevaluatie) - 1x per jaar - Deelnemers Opdrachtgever: Facilitair Adviseur (in de rol van contractmanager/leveranciersmanager), bode (in de rol realisatie- en verificatiemanager) - Deelnemers Opdrachtnemer (tenminste): vast aanspreekpunt tactisch niveau (naam + functie worden vastgelegd bij ondertekening van de Overeenkomst)



	- Onderwerpen: Jaarrapportage/evaluatie, KPI's, financiële voortgang, MVO en innovatie, interne en externe ontwikkelingen, samenwerking, klanttevredenheid. • Escalatie Indien gedurende de uitvoering van de Overeenkomst geschillen ontstaan die niet op tactisch niveau kunnen worden verholpen, gaan de volgende functionarissen met elkaar in overleg: - Opdrachtgever: Facilitair Adviseur (in de rol van contractmanager), adviseur Inkoop, - Opdrachtnemer: vast aanspreekpunt tactisch niveau, contracteigenaar (namen + functies worden vastgelegd bij ondertekening van de Overeenkomst)
63	Uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan de geplande bijeenkomsten draagt Opdrachtnemer zorg voor het aanleveren van de agenda inclusief bijbehorende documenten/rapportages.
64	Opdrachtnemer verzorgt de verslaglegging en stuurt deze binnen 8 werkdagen na het overleg aan Opdrachtgever. Het verslag is definitief na akkoord van Opdrachtgever.

10. Managementrapportage - managementinformatie

Nr.	Eis
65	Ten behoeve van het halfjaarlijks overleg, waarin zowel terug- als vooruitgeblikt wordt, voorziet de Opdrachtnemer Opdrachtgever van relevante kengetallen over het afgelopen halfjaar d.m.v. een managementrapportage. In dat kader levert Opdrachtnemer twee keer per jaar kosteloos een managementrapportage aan waarin per halfjaar inzicht wordt gegeven in de status van de gemaakte afspraken. De managementrapportage wordt binnen 5 werkdagen na het einde van het desbetreffende halfjaar aan Opdrachtgever verstrekt. Naast de gemaakte afspraken bestaat de managementrapportage minimaal uit de volgende informatie: • Status KPI's; • Aantal storingen per automaat inclusief aard van de storing, oplostijd (datum en tijdstip van de storing en datum en tijdstip afhandeling van de storing) en wijze van afhandeling; • Beschikbaarheidspercentage per automaat; • Verbruik per soort drank van alle locaties en apparaten; • Het aantal ingekochte ingrediënten inclusief kosten per locatie; • Aantal meldingen en klachten per locatie inclusief afhandeltijd en wijze van afhandeling;



	• Verbeterplannen bij het niet voldoen aan gestelde eisen in de aanbestedingsdocumenten. De definitieve inhoud en samenstelling van de managementrapportage wordt na gunning met elkaar afgestemd en vastgelegd.
--	---

11. Prijs

Nr.	Eis
66	Opdrachtnemer hanteert de tarieven zoals opgegeven bij Inschrijving in het Prijzenblad voor de uitvoering van de overeenkomst en brengt geen additionele kosten in rekening met uitzondering van hetgeen is gesteld in eis 34.
67	Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in euro's exclusief btw op het prijzenblad. Vooraf opgegeven prijzen betreffen all-in prijzen. Hieronder wordt o.a. verstaan (niet limitatief): plaatsen, installeren, aansluiten, gebruiksklaar maken, afkoppelen en afvoeren oude automaten, eventuele op- en toeslagen, kosten die gemaakt worden door het inschakelen van derden door Opdrachtnemer, (arbeids-)middelen, (vervangende) onderdelen voor drankenautomaten, werkkleding, vervoerskosten, winst en overhead, hygiënekeuringen, heropleidingen, verpakkingskosten en alle andere kosten voor het kunnen leveren van de betreffende dienstverlening. Kortom, er volgen geen meerkosten.
68	Facturatie per adres/locatie, mag op 1 factuur, naast pdf ook een excelbestand.
69	De algemene factuureisen zijn vastgelegd in de Overeenkomst. Specifieke factuureisen betreffen het volgende: Huur en onderhoud automaten • Per kwartaal achteraf factureren. • Per locatie worden per automaat de huurkosten en onderhoudskosten incl. uniek identificatienummer apart vermeld • Naast een pdf levert Opdrachtnemer een exceloverzicht mee, waarin bovengenoemde kosten zijn opgenomen. Bij het versturen van de factuur naar facturen@ooststellingwerf.nl wordt naast de kwartaalfactuur een Exceloverzicht toegevoegd waarin de uitgesplitste kosten zoals op factuur van de pdf zijn vermeld. (Zelfde tekst als bij ingrediënten) Ingrediënten • Maandelijks facturatie achteraf • Per adres worden de kosten per ingrediënt/verbruiksartikel weergegeven. • Bij de factuur wordt een Exceloverzicht toegevoegd van de afgenomen ingrediënten/verbruiksartikelen per locatie incl. prijs per eenheid en totaalprijs.



12. Duurzaamheid

Nr.	Eis
70	Opdrachtgever conformeert zich aan de verplichtingen voor Social Return, zoals die zijn verwoord in de Bijlage Social Return paragraaf Friesland, welke bij de offerteaanvraag is verstrekt. In deze Bijlage worden de uitvoeringsvoorwaarden nader toegelicht. Deze kunt u ook via de volgende link raadplegen: https://www.sroifryslan.nl/
71	De Opdrachtnemer moet bij de uitvoering van de Opdracht 2% van de Opdrachtsom exclusief BTW inzetten voor social return.
72	De Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het nakomen van zijn social-returnverplichtingen zoals hij die heeft opgegeven bij zijn voorgenomen invulling van social return.
73	De te leveren koffie, thee en cacao dienen te worden afgenomen van producentenorganisaties tegen een vaste minimumprijs (garantieprijs) die de kosten voor sociaal- en milieuvriendelijke productie dekt. Indien de wereldmarktprijs boven deze minimumprijs ligt, dient de wereldmarktprijs te worden betaald aan de producentenorganisatie. Dit zorgt ervoor dat de producenten een eerlijke vergoeding krijgen voor hun producten en dat er wordt voldaan aan de criteria voor sociaal verantwoorde en milieuvriendelijke productie.
74	De te leveren koffie, thee en cacao dienen te worden afgenomen van producentenorganisaties die de mogelijkheid hebben om een percentage van de verkoopprijs van hun product vooraf te ontvangen, nog vóór verscheping van het product. Deze voorfinanciering stelt hen in staat om noodzakelijke investeringen te doen, zoals het verbeteren van hun productiemiddelen of het verduurzamen van hun werkwijze.
75	De te leveren koffie, thee en cacao dienen te worden afgenomen van producentenorganisaties die kunnen aantonen dat naleving van de bovengenoemde voorwaarden (eis 73 en 74) wordt gecontroleerd door een onafhankelijke derde partij, ten minste eens per drie jaar. Deze audits dienen tevens te controleren op de naleving van de fundamentele arbeidsrechten zoals vastgelegd in de conventies van de Internationale Arbeidsorganisatie (ILO). Deze onafhankelijke controle biedt zekerheid dat de producten onder eerlijke en duurzame omstandigheden zijn geproduceerd.
76	Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever aan te tonen dat de koffie, thee, cacao en suiker aan bovengenoemde eisen (eis 73 t/m 75) voldoen. Dit kan door middel van een keurmerk zoals Fairtrade, Rainforest Alliance, UTZ of een gelijkwaardig keurmerk dat de hierboven genoemde voorwaarden borgt. Indien de leverancier geen gebruik maakt van een dergelijk keurmerk, kan hij andere geschikte bewijsmiddelen verstrekken, zoals een technisch dossier of verklaringen van onafhankelijke certificeringsinstanties.



77	Het energiegebruik van de automaten overschrijdt de volgende grenswaarden niet. Grenswaarden gemeten volgens protocol EVA EMP 3.1B of de onderliggende DIN 18873-2: • 'OCS' (Office Coffee Solution): < 190 Wh/L • 'table top machines': < 190 Wh/L • 'free Standing machines': < 140 Wh/L De machines worden gedefinieerd op basis van doorvoer-capaciteit, volgens de volgende waarden: • 'OCS' (Office Coffee Solution): 5l/24h • 'table top machines': 15l/24h • 'free Standing machines': 30l/24h Het protocol, (een format voor een zelfverklaring volgens EVA EMP 3.1B), is gratis op te vragen bij de European Vending Association. <i>Verificatie</i> Inschrijver kan worden gevraagd om het energiegebruik te rapporteren van de door hem geleverde automatenrapportage van het energiegebruik van de geleverde automaten, gemeten volgens het protocol EVA EMP 3.1B of de onderliggende DIN 18873-2, bijvoorbeeld door middel van een ingevulde zelfverklaring zoals ter beschikking gesteld door European Vending Association of gelijkwaardig.
78	De automaat beschikt over een wachtstand en/of tijdschakelaar zodat in een periode dat medewerkers geen gebruik maken van de automaat (dat wil zeggen: in ieder geval buiten openingstijden van de betreffende locatie) deze wordt uitgeschakeld of in spaarstand gezet. Daarbij dient de voedselveiligheid gewaarborgd te blijven.
79	De verlichting in de automaat voldoet aan de volgende vereisten: Er is geen verlichting in de apparatuur aanwezig anders dan benodigd voor informatievoorziening ten behoeve van de drank/artikelkeuze en narrowcasting indien van toepassing. De aanwezige verlichting is energie-efficiënt (verlichting met minimaal label C) en wordt door middel van een lichtschakelsysteem automatisch uitgeschakeld in een periode dat medewerkers geen gebruikmaken van het apparaat (dat wil zeggen: in ieder geval buiten openingstijden van de betreffende locatie).
80	Automaten worden aan het einde van de overeenkomst duurzaam afgevoerd.
81	De verpakkingen voldoen c.q. sluiten aan bij de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen. Opdrachtnemer kan worden gevraagd om een toelichting te geven waarop wordt ingegaan op een onderbouwing voor de verpakkingskeuze, de wijze waarop Opdrachtnemer toetst of zijn keuze voor verpakkingen de meest optimale is vanuit milieuoogpunt en op basis van welk beoordelingskader dit wordt getoetst.
82	Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan. Wanneer niet-biobased kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal



	te bestaan. Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet Opdrachtnemer dit na gunning onderbouwd toelichten.
--	---

13. Juridisch

Nr.	Eis
83	Op deze Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Opdrachtnemer dient zich bij vervulling van de opdracht te allen tijde te houden aan de vigerende wet- en regelgeving. De Opdrachtnemer houdt zich tevens aan de vigerende veiligheids- en milieuvoorschriften.
84	Opdrachtnemer handelt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Alle gegevens door de gemeente Ooststellingwerf aan Opdrachtnemer ter beschikking gesteld of door de onder de Overeenkomst verrichte werkzaamheden aan Opdrachtnemer bekend geworden, zullen anders dan op een door de Wet toegelaten wijze, niet aan derden worden verstrekt. Opdrachtgever behandelt alle door Opdrachtnemer verstrekte persoonsgebonden informatie eveneens conform de AVG.
85	Wanneer en indien van toepassing, na gunning blijkt dat er sprake is van één of meer onderaannemers dan wordt de Wet Ketenaansprakelijkheid zoals geregeld in de Invorderingswet 1990 van toepassing verklaard op de Overeenkomst.
86	Opdrachtnemer vrijwaart de gemeente Ooststellingwerf tegen alle eventuele aanspraken die door de Belastingdienst of de bedrijfsvereniging in het kader van de Wet Ketenaansprakelijkheid worden gemaakt, alsmede tegen eventuele op die Wet gebaseerde verhaalsanspraken van onderaannemers die met (een deel van) het werk worden belast.
87	Opdrachtnemer volgt de voor de gemeente Ooststellingwerf relevante ontwikkelingen inzake wet- en regelgeving en adviseert daarover in de context voor de gemeente Ooststellingwerf. Daarbij is het noodzakelijk de gemeente Ooststellingwerf tijdig te attenderen op (mogelijke) wijzigingen in de wet- en regelgeving en de (mogelijke) impact hiervan voor de gemeente Ooststellingwerf.

