

Bijlage I, INK24-09-382

Programma van eisen Warme dranken automaten

A.	Algemeen
A1.	Opdrachtnemer staat ervoor in dat hij de producten zoals omschreven in de aanbestedingsdocumenten, gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan leveren in de soort en kwaliteit zoals in deze aanbesteding is gevraagd.
A2.	Opdrachtnemer respecteert de huisregels, instructies en reglementen die voor de betreffende opdracht van toepassing zijn.
A3.	Opdrachtnemer houdt zich aan alle vigerende wet- en regelgeving waaronder eisen ten aanzien van voeding, hygiëne en Arboregelgeving.
A4.	Opdrachtnemer neemt alle van toepassing zijnde bepalingen uit de Wet Milieubeheer, die betrekking hebben op de dienstverlening bij Opdrachtgever, in acht en handelt hiernaar.
A5.	Opdrachtnemer volgt de voor Opdrachtgever relevante ontwikkelingen inzake wet- en regelgeving en adviseert daarover Opdrachtgever. Daarbij is het noodzakelijk Opdrachtgever tijdig te attenderen op (mogelijke) wijzigingen in de wet- en regelgeving en de (mogelijke) impact hiervan voor Opdrachtgever. Aandachtspunten daarbij zijn bijvoorbeeld: - consequenties voor bedrijfsvoering, financiën, veiligheid en/of imago; - aansprakelijkheid; - planning en samenhang andere activiteiten.
A6.	Opdrachtnemer garandeert dat bij de totstandkoming van alle geleverde dienstverlening en daarbij gebruikte materialen en middelen/geleverde producten geen kinderarbeid is verricht.

A7.	De dienstverlening omvat: • het organiseren van een verificatietest/ smaaktest(en) voorafgaand/ tijdens looptijd contract, Inschrijver is hierbij aanwezig; • het plaatsen en gebruiksklaar installeren van de warme drankenautomaten op de locaties van Opdrachtgever; • het aan het einde van de contractperiode c.q. tussentijds afvoeren van de geleverde automaten; • het leveren van alle benodigde ingrediënten ten behoeve van alle type automaten en consumpties; • inzet gekwalificeerd personeel t.b.v. dagelijkse verzorging, inwerken, opleiden, training en vervanging van personeel; • het uitvoeren van TSO (technisch service onderhoud); • het oplossen van technische storingen (correctief); • alle voor levering en dienstverlening benodigde hulpmiddelen en materialen; • rapportages, audits, toetsen en facturaties; • het keuren van de automaten conform de NEN3140 en gedurende de contractperiode te allen tijden laten voldoen aan de NEN3140; • coördinatie en aansturen ten behoeve van de dagelijkse verzorging; • alle eventueel bijkomende activiteiten voor de levering en dienstverlening; • het verzorgen (reinigen en vullen) van de apparaten en ingrediënten volgens de HACCP-richtlijnen; • het netjes en overzichtelijk presenteren van alle ingrediënten en condimenten; • het afvoeren van koffieresidu en eventuele verpakkingsmaterialen; • het afvoeren van levering- en verpakkingsmaterialen (ook ten behoeve van de implementatie); • het afvoeren van afval hetgeen afkomstig uit de (afvalbak) automaten in de daarvoor bestemde rolcontainers van de betreffende locatie. • het behouden van kwaliteit van de consumptie zonder bijsmaak; • het verzorgen van het volledige periodieke onderhoud, ontkalken etc.; • het verwijderen van vuil en vlekken op het werkblad rondom de warme drankenautomaten.
A8.	Opdrachtnemer koppelt oude apparatuur af, plaatst en installeert nieuwe apparatuur. De automaten zijn uiterlijk 1 september 2025 operationeel. Opdrachtnemer draagt zorg voor afvoer van verpakkingsmaterialen en levert automaten schoon en gebruiksklaar op.
A9.	Bij beëindiging van het contract levert Opdrachtnemer een volledig overzicht van het automatenpark met bijbehorende verbruikscijfers aan. Aan het einde van de contractperiode worden alle automaten inclusief toebehoren kosteloos afgekoppeld en opgehaald door Opdrachtnemer.

	Automaten
B1.	De warme drankenautomaten (WDA) zijn nieuw, ongebruikt, bevatten geen Cfk's en HCfk's en voldoen aan minimaal energielabel A+, CE-keurmerk en de wetgeving omtrent NEN:1010/3140. De te leveren automaten passen, zonder uit te voeren bouwtechnische aanpassingen, op de bestaande plaatsen inclusief aansluitingen, voedingen en aansluitwaardes en zijn qua capaciteit afgestemd op het verbruik. Als er voor de implementatie aanpassingen gedaan moeten worden, zijn de kosten daarvan voor

	Opdrachtnemer. Aanpassingen gebeuren alleen na overleg en expliciet akkoord van Opdrachtgever.									
B2	Opdrachtgever wenst in eerste instantie één (1) type apparaat uit te vragen. Het model dient geschikt te zijn als tafelmodel alsmede leverbaar met bijpassende onderkast. Het model beschikt over de espresso-zetmethodiek (bean-to-cup) waarbij gebruik gemaakt wordt van verse koffiebonen en heeft een kannenfunctie waarbij het mogelijk is om gebruik te maken van een instant zetmethodiek t.b.v. het snel kunnen tappen van kannen koffie en/of kannen thee. We onderscheiden drie (3) verschillende varianten: <table><tr><td>type 1.1</td><td>Combi machine espresso zetmethodiek (bean to cup) en instant zetmethodiek, tafelmodel</td><td>Zonder onderkast</td></tr><tr><td>type 1.2</td><td>Combimachine espresso zetmethodiek (bean to cup) en instant zetmethodiek, tafelmodel</td><td>Met onderkast</td></tr><tr><td>type 1.3</td><td>Combi espresso zetmethodiek (bean to cup) en instant zet methodiek tafelmodel</td><td>Zonder onderkast, zonder verzorging</td></tr></table> Voor een overzicht van gewenste typen en onderkasten, zie bijlage K.	type 1.1	Combi machine espresso zetmethodiek (bean to cup) en instant zetmethodiek, tafelmodel	Zonder onderkast	type 1.2	Combimachine espresso zetmethodiek (bean to cup) en instant zetmethodiek, tafelmodel	Met onderkast	type 1.3	Combi espresso zetmethodiek (bean to cup) en instant zet methodiek tafelmodel	Zonder onderkast, zonder verzorging
type 1.1	Combi machine espresso zetmethodiek (bean to cup) en instant zetmethodiek, tafelmodel	Zonder onderkast								
type 1.2	Combimachine espresso zetmethodiek (bean to cup) en instant zetmethodiek, tafelmodel	Met onderkast								
type 1.3	Combi espresso zetmethodiek (bean to cup) en instant zet methodiek tafelmodel	Zonder onderkast, zonder verzorging								
B3.	De te plaatsen warme drankenautomaten zijn direct aansluitbaar in de beschikbare ruimte en passen qua uitstraling bij de al aanwezige pantrymeubels van Opdrachtgever. De nis/ het pantrymeubel waar de warme dranken automaat in geplaatst moet worden is 200 cm hoog en 65 cm breed. Voor een foto van een nis/pantrymeubel zie bijlage K.									
B4.	De warme drankenautomaten beschikken over de volgende functionaliteiten: • een bekerdetectiesysteem (ook voor glazen/transparante bekers); • regelbare dosering van de ingrediënten (mild/normaal/sterk); • mogelijkheden tot het wijzigen van het assortiment (saneren en toevoegen); • separate tappunten voor koffie en (heet) water. De uitgiftepunten zijn zichtbaar gescheiden; • een intern of extern waterfilter; • een opvangreservoir welke groot genoeg is om 2 werkdagen te overbruggen. De automaten dienen voorzien te zijn van een waterslot of Opdrachtnemer dient een waterslot te plaatsen tussen de watertoevoer en de automaat.									
B5.	De standaard inhoud van de consumptie is 125 ml maar kan op een later moment worden afgestemd op de bekers die mogelijk in de toekomst worden gebruikt.									
B6.	Onder de uitlooppunten van de aangeboden Warme dranken automaat passen zowel (servies-) bekers met een inhoud van 340 ml, hoogte 11 cm (voor personeel) als bekers met een inhoud van 150 ml, hoogte 9 cm (voor bezoekers). De hoeveelheid te tappen drank is hierbij 125 ml. Het uitlooppunt is in hoogte verstelbaar danwel er is een extra “trede” aanwezig voor het plaatsen van een verschillende maten bekers.									
B7.	Bij de uitlooppunten kunnen kannen worden geplaatst met een inhoud van 1 liter, hoogte minimaal 27 cm en een diameter van 15 cm.									
B8.	Opdrachtgever draagt zorg voor een wateraansluiting en een stopcontact. Een waterslang, om de automaat aan de wateraansluiting te koppelen, dient door Opdrachtnemer te worden verzorgd.									
B9.	Er is geen internet of telefoonsignaal beschikbaar voor de warme drankenautomaten. Indien dit door de Opdrachtnemer gewenst is, zal dit door Opdrachtnemer zelf geregeld moeten worden door het gebruik van een GSM module.									

B10.	De uitstroomtemperatuur voor heet water dient minimaal 80 °C te zijn. Voor alle overige warme dranken dient dit minimaal 75 °C te zijn.
B11.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een optimale en uniforme instelling (conform opgave Grammage Prijzenblad) van de automaten en stelt deze, in geval van klachten nader af.
B12.	Opdrachtnemer dient allergeen informatie beschikbaar te stellen aan Opdrachtgever en zichtbaar te tonen bij of op de automaten.
B13.	Het uiten van reclameboodschappen op de automaten, anders dan de firmanaam van Opdrachtnemer, is niet toegestaan.
B14.	Als een drankautomaat vervangen moet worden dient de uitstraling uniform te zijn en gewaarborgd te blijven.
B15.	Na het eerste contractjaar is het toegestaan dat Opdrachtnemer gebruikte automaten bijplaatst van hetzelfde model of vergelijkbaar qua functionaliteit, mits de automaten gereviseerd en schadevrij zijn.
B16.	De warme drankenautomaten zijn 24 uur per dag operationeel en beschikken over een spaar-stand, welke geactiveerd wordt na een nader te bepalen tijd in samenspraak met Opdrachtgever.
B17.	De drankenautomaten zijn geschikt voor piekbelasting (rekening houdend met piekmomenten voor aanvang vergaderingen, pauzes etc.) inclusief een marge zodat er achter elkaar getapt kan worden. De zetsnelheid voor het zetten van één consumptie espresso zetmethodiek (ongeacht het type consumptie) is maximaal 35 seconden. De zetsnelheid voor de kannenoptie (per 4 kopjes met instantkoffie) is maximaal 40 seconde.
B18.	De automaten dienen ten minste te beschikken over twee boilers, één voor koffie en één voor thee. Het is mogelijk 4 kopjes te tappen zonder onderbreking a.g.v. de opwarming van de boiler.
B19.	Opdrachtnemer dient te werken volgens een met Opdrachtgever afgestemde planning. Aanpassingen/afwijkingen dienen ter akkoord aan Opdrachtgever voorgelegd te worden.
B20.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor kosteloze levering, installatie en het werkend opleveren van de drankenautomaten.
B21.	Drankenautomaten bevinden zich op loopafstand van de centrale punten of in de pantry. Voor de automaten is een stroomvoorziening (230V) en een wateraansluiting aanwezig. Opdrachtnemer dient de automaten aan te sluiten op de al aanwezige aansluitingen. Eventuele aanpassingen, verlengingen etc. om aansluiting mogelijk te maken zijn voor zorg en kosten van Opdrachtnemer.
B22.	De automaten dienen te beschikken over een (digitaal) registratiesysteem per machine voor de registratie van de aantallen per consumptie.
B23.	Opdrachtnemer dient automaten aan te bieden welke gebruik maken van verse bonenkoffie, welke vers in de automaat wordt gemalen per consumptie. Het bonenreservoir dient aan de automaat vast te zitten.
B24.	De ingrediënt cannisters, opvangelementen koffie residu/droesbakken en lekbakken zijn groot genoeg om twee (2) werkdagen te overbruggen.
B25.	De automaten dienen eenvoudig in gebruik te zijn. Het display/bedieningspaneel van de automaten is: • gebruiksvriendelijk; • werkt intuïtief; • in de Nederlandse taal.
B26.	De automaat dienen minimaal te beschikken over de volgende volautomatische espresso zetmethodiek opties per consumptie: • koffie; • espresso;

	• cappuccino; • chocolade; • wiener melange; • dubbele espresso; • heet water. Kannenoptie voor: • instant koffie; • instant thee.
B27.	Opdrachtnemer dient rekening te houden met een mogelijk verschillende waterhardheid per locatie/gebied.
B28.	Opdrachtnemer levert een machine met minimaal twee (2) uitlooppunten; één voor koffieconsumpties en één heet water uitloop. Automaten zijn uitgevoerd met een bekerdetectiefunctie. Tijdens bereiding van koffieconsumptie is het mogelijk tegelijkertijd heet water te tappen.
B29.	De geleverde warme drankenautomaten leveren dezelfde koffie en het aantal gram per consumptie als tijdens de verificatietest is overeengekomen. Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om gedurende de contractperiode te wisselen van het type koffieboon en de instellingen van de automaten, als daar vanuit de gebruikers behoefte aan is om de smaakbeleving op een minimale score van (afgerond) een zeven (7) te houden. Deze keuze heeft geen invloed op de afgesproken prijzen. Dit kan een keuze zijn voor alle bij Opdrachtgever geplaatste automaten, maar de keuze kan ook beperkt worden tot de automaten van een of meer locaties.
B30.	Automaten zijn op verzoek te voorzien van betaalmogelijkheid met pas en/ of munt afhankelijk van hetgeen gewenst.

C.	Onderhoud en Verzorging
C1.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor preventief en correctief onderhoud.
C2.	De storingsmeldingen worden doorgegeven aan het Servicepunt en via Planon (FMIS) naar de leverancier gestuurd ter verwerking en in te plannen correctief onderhoud.
C3.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitvoering van een optimale verzorging op de locaties van Opdrachtgever (met uitzondering van type 1.3, automaten Wijkcentra). Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bijvullen schoonhouden van de automaten. De frequentie van de verzorging wordt in overleg bepaald tussen opdrachtgever en opdrachtnemer en vindt plaats tussen de een (1) en vier (4) x per week (afhankelijk van de locatie, volgens Prijzenblad bijlage B). De voorgestelde Verzorgingsfrequentie heeft geen invloed op de storingsgevoeligheid van de automaten.
C4.	De verzorging en het klein onderhoud van de warme drankenautomaten dient te geschieden op werkdagen tussen 08:00 uur en 17:00 uur, buiten de piekmomenten om, of binnen de geldende openingstijden per locatie.
C5.	De verzorging inclusief bijvullen van de ingrediënten en losse verstrekkingen dient te gebeuren door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt voor alle hulpmiddelen, materialen, onderdelen en personele inzet die nodig is voor de service en het onderhoud aan de drankautomaten.
C6.	De HACCP-eisen worden nageleefd bij onderhoud aan de warme drankenautomaten. Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd onaangekondigd een hygiënekeuring te laten uitvoeren door een externe partij. Als blijkt dat Opdrachtnemer zich niet houdt aan de HACCP-eisen, krijgt hij de kans het probleem op te lossen. Na twee weken zal er op kosten van Opdrachtnemer een herkeuring plaatsvinden. Bij wederom een negatieve uitslag komt Opdrachtnemer met een schriftelijk Plan van Aanpak om het

	probleem te kunnen verhelpen. Mocht na een derde poging het probleem alsnog niet zijn opgelost kan dit uiteindelijk leiden tot ontbinding van de Overeenkomst. Opdrachtnemer dient er alles aan te doen om te voorkomen dat ongedierte zoals mieren, vliegen, etc. zich in de warme drankenautomaten kan nestelen.
C7.	Met betrekking tot respons- en reparatietijden voor storingen is er een onderscheid tussen eerste en tweede lijnstoringen. Hieronder staan de maximale responstijden weergegeven. 1. Eerste lijnstoringen: Onder eerste lijnstoringen worden verstaan: haperingen van de automaat waardoor de gewenste consumptie (inclusief inhoud) niet of niet juist verkregen wordt door de gebruiker. De responstijd voor deze storingen is binnen vier (4) werkuren na melding. Als de storing (technische mankementen) niet te verhelpen is door de verzorgingsmedewerker, is sprake van een tweede lijnstoring. 2. Tweede lijnstoringen: Hierbij dient de technische dienst van Opdrachtnemer binnen vier (4) werkuren na melding, de diagnose te hebben gesteld en binnen acht (8) werkuren de storing te hebben opgelost. Opdrachtnemer dient een ingewikkelde storing waarbij niet gelijk de automaat gemaakt kan worden binnen twee (2) werkdagen (16 werkuren) na melding de storing te hebben opgelost al dan niet door het plaatsen van een (tijdelijk) vervangende automaat van gelijkwaardig niveau. Opdrachtnemer dient binnen acht (8) werkuren aan Opdrachtgever gemeld te hebben of deze binnen de 16 werkuren al dan niet gerepareerd kan worden.
C8.	De storingsomschrijving wordt in het display weergegeven zodat Opdrachtgever dit nummer kan doorgeven aan de storingsdienst van Opdrachtnemer.
C9.	Opdrachtnemer hanteert een betrouwbaarheidspercentage/up time van de automaten van 98% per maand. Een machine is niet beschikbaar als deze deels of geheel niet functioneert. Dit betekent dat als een gewenste consumptie niet in de overeengekomen kwaliteit kan worden verstrekt, de machine niet (geheel) functioneert.
C10.	De automaten beschikken over een losse afval en water opvangbak, deze dienen tijdens de verzorgingsronde te worden geleegd. De afval/opvangbak dient groot genoeg te zijn om de automaat tussen de verzorgingsbeurten (tussen een (1) en vier (4) keer per week, afhankelijk van de locatie) te laten functioneren zonder dat deze storingen veroorzaakt.
C11.	Opdrachtgever gaat uit van de expertise van de Opdrachtnemer om passende automaten, producten en dienstverlening aan te bieden. Opdrachtgever wil voor haar gebruikers maximale tevredenheid realiseren met warme dranken voorzieningen en daarom wordt na gunning, vóór aanvang van het contract, in samenwerking met de Opdrachtnemer een verificatietest vormgegeven. Met een verificatietest wil Opdrachtgever haar medewerkers mee laten beslissen over de keuze voor het type boon/koffieblend en de theeblend. De Dienstverlener biedt twee (2) type bonen (melanges) en twee (2) type melanges thee aan waaruit door Opdrachtgever gekozen kan worden. Beide blends bonen en thee dienen tegen de tarieven zoals opgenomen in het prijsblad geleverd te worden. Tevens wordt tijdens de verificatietest de instantkoffie en thee beoordeeld. Opdrachtgever heeft daarbij de mogelijkheid om eens in de twee (2) jaar opnieuw een verzoek tot een smaaktest te doen. Opdrachtnemer is verplicht hieraan mee te werken. Opdrachtnemer is verplicht wijzigingen in het type boon/koffieblend of theekwaliteit door te voeren indien deze gewenst zijn.

C12.	Voor de automaten waarvan Opdrachtgever zelf de verzorging uitvoert (type 1.3) en/of voor het oplossen van eerstelijns storingen is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor een opleiding/instructie aan medewerkers van Opdrachtgever over het functioneren van de automaat, bijvullen e.d. inclusief het oplossen van eenvoudige storingen. Op verzoek wordt de opleiding/instructie herhaald.
C13.	Als uit de storingsoverzichten blijkt dat een bepaalde automaat meer dan drie (3) storingen per kwartaal (technische verwijtbare storingen die door Opdrachtnemer verholpen moeten worden) heeft, dient betreffende automaat te worden vervangen door een automaat van hetzelfde model. Als dit geldt voor het merendeel van de automaten uit dezelfde lijn, dient de hele lijn te worden vervangen door een ander soortgelijk model met dezelfde mogelijkheden en uitstraling door Opdrachtnemer. De vervanging van storingsgevoelige automaten dient kosteloos door Opdrachtnemer te geschieden.
C14.	Onderdelen voor de bij Opdrachtgever geplaatste automaten zijn in ieder geval gedurende de looptijd van de overeenkomst beschikbaar of er is een vergelijkbaar alternatief beschikbaar.
C15.	Opdrachtgever zorgt voor een storingskaart op de automaten waarop het storingsnummer en het automaatnummer zijn aangegeven. Ook kan hier aangegeven worden of de storing reeds gemeld is.
C16.	Er mogen geen opslagmiddelen, zoals kratten, rolcontainers en dergelijke, worden geplaatst op plaatsen waar hinder van kan worden ondervonden. In de nabijheid van de automaten mogen geen losse materialen worden opgeslagen, met uitzondering van materialen die opgeslagen worden in daartoe door Opdrachtgever aangewezen kastjes in pantry's.

D.	Personeel
D1.	Opdrachtnemer staat ervoor in dat zijn werknemers of door hem in te schakelen derden beschikken van een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) (niet ouder dan zes (6) maanden)
D2.	Opdrachtnemer garandeert dat zijn werknemers of door hem in te schakelen derden bij uitvoering van de werkzaamheden vertrouwelijkheid en geheimhouding betrachten wat ten aanzien van wat hen bij de uitvoering van de werkzaamheden bekend wordt.
D3.	Opdrachtnemer instrueert zijn werknemers of door hem in te schakelen derden bij uitvoering van de werkzaamheden over Arbo, veiligheid en milieu.
D4.	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen duidelijk herkenbare uniforme representatieve bedrijfskleding te dragen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.
D5.	Medewerkers van Opdrachtnemer of door hem in te schakelen derden bij uitvoering van de werkzaamheden dienen de Nederlandse taal en/of Engelse taal in woord en geschrift machtig te zijn.
D6.	Medewerkers van Opdrachtnemer dragen de benodigde PBM's en beschikken over gekeurde gereedschappen.
D7.	Bij bezoeken op de in de jaarplanning opgenomen onderhoudsmomenten en/of het uitvoeren van correctief onderhoud dienen medewerkers van Opdrachtnemer op locatie van Opdrachtgever zich, voor aanvang van de werkzaamheden, te melden bij het servicepunt, de receptie of de facilitaire dienst.
D8.	Elke medewerker is in staat zich te allen tijde te kunnen legitimeren op grond van een geldig legitimatiebewijs.
D9.	Opdrachtnemer stelt vaste medewerker(s) aan bij de uitvoering van de dienstverlening. Na definitieve gunning wordt een lijst met namen van vaste medewerker(s) van

	Opdrachtnemer gedeeld met Opdrachtgever. Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben het recht medewerkers te laten vervangen indien deze niet goed functioneren. Bij een wisselende samenstelling van medewerkers wordt Opdrachtgever zo spoedig als mogelijk op de hoogte gebracht.
D10.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor (wat niet op onredelijke gronden wordt onthouden) medewerkers van de Opdrachtnemer toegang tot haar gebouwen en terreinen te onttrekken als blijkt dat deze medewerkers ongeschikt of onbekwaam zijn en/of als de medewerkers zich niet houden aan de door Opdrachtgever gestelde voorschriften en geldende huis- en gedragsregels.

E.	Communicatie
E1.	Opdrachtnemer stelt gedurende de duur van de overeenkomst een vaste contactpersoon beschikbaar. Bovendien draagt Opdrachtnemer zorg voor een vaste plaatsvervanger bij afwezigheid. De contactpersoon van Opdrachtnemer is in ieder geval telefonisch bereikbaar tussen 08:30 en 17:00 uur op werkdagen en reageert binnen één (1) werkdag op e-mail.
E2.	Opdrachtnemer dient een vast storingsnummer ter beschikking te stellen in geval van storingen en calamiteiten, dit nummer dient een directe lijn te zijn. Het nummer dient minimaal tijdens kantooruren beschikbaar te zijn.
E3.	Opdrachtnemer stuurt aan het einde van elk kwartaal een overzicht met managementinformatie naar de facilitair coördinator van Opdrachtgever. Deze managementinformatie bestaat uit minimaal de volgende onderdelen: • automaten overzicht per locatie en automaten nummer; • tellerstand per automaat per soort consumptie; • rapportage hoeveelheid afgenomen ingrediënten; • beschikbaarheidspercentage per automaat per maand en totaal; • storingen overzicht: aantal, soort, tijdstip van melding, verricht onderhoud en reparatie, tijdstip melding gereed; • klachtenregistratie en afhandeling; • overzicht facturen; • klanttevredenheid, jaarlijks KTO, einde kalenderjaar; • resultaten van uitgevoerde audits; • kwaliteit- en beoordelingen metingen; • uitgevoerd onderhoud per automaat.
E4.	<i>Operationeel overleg</i> Minimaal twee (2) keer per jaar, en zo nodig vaker, evalueert Opdrachtnemer met de facilitair coördinator van Opdrachtgever, de servicemedewerker en de vaste contactpersoon van Opdrachtnemer de dienstverlening. Minimaal onderstaande zaken komen in dit overleg aan bod: • lopende operationele zaken; • melding storingen en de afhandeling ervan; • klachten m.b.t. de dienstverlening; • eventuele knelpunten inzake de operationele werkzaamheden. Dit gesprek vindt kosteloos plaats op een door Opdrachtgever aangewezen locatie. Opdrachtnemer beheert hiertoe de agenda en de verwerking van het gesprek in een verslag dat binnen vijf (5) werkdagen aan Opdrachtgever wordt overlegd. Daarnaast zal

	Opdrachtnemer ervoor zorgen dat voorafgaand aan de evaluatie de betreffende managementrapportage digitaal aanwezig is. In de situatie dat Opdrachtgever of Opdrachtnemer behoefte heeft aan een tussentijds gesprek dient dit ten spoedigste plaats te vinden.
E5.	<i>Tactisch/strategisch overleg</i> Het tactisch overleg vindt één (1) keer per jaar plaats tussen de facilitair coördinator, de contractmanager van Opdrachtgever en de accountmanager/regiomanager van Opdrachtnemer. De onderwerpen die in ieder geval in het tactisch overleg besproken worden zijn: • de kwaliteit van de dienstverlening; • managementrapportage en -informatie inclusief toelichting; • financiële resultaten; • prijsontwikkelingen/ indexeringen; • duurzaamheid en vitaliteit; • eventuele knelpunten inzake de dienstverlening; • KPI's welke zijn voorgesteld in de gunningcriteria, in overleg met opdrachtgever vastgesteld en vertaald naar de prestatie-monitor; • trends en ontwikkelingen organisatie en markt.
E6.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor goede hygiëne, bacteriologische- en hygiënecontrole voor de werkzaamheden die worden verricht. Deze aspecten zijn opgenomen in de processen van Opdrachtnemer en zijn gebaseerd op de HACCP- en de geldende wet- en regelgeving. De uitkomsten van eventuele onderzoeken, audits, etc. worden aan Opdrachtgever verstuurd en besproken in het halfjaarlijks overleg.
E7.	De kwaliteit van de automaat en de consumptie wordt minimaal één (1) keer per jaar intern door Opdrachtnemer gecontroleerd. De uitkomsten van de controles worden schriftelijk gerapporteerd aan Opdrachtgever. Eventuele tekortkomingen worden vastgelegd in een actie/verbeterplan waarbij concreet wordt aangegeven hoe en binnen welk tijdsbestek de tekortkoming wordt opgelost.
E8.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de kwaliteit van de automaten te laten controleren door een onafhankelijke partij. Opdrachtnemer werkt hier kosteloos aan mee. Bij deze controle kunnen onder andere de grammages en/of temperaturen (zoals aangeboden in de offerte) en de kwaliteit van de schoonmaak van de automaten gecontroleerd worden.

F.	Tarieven
F1.	De door Opdrachtnemer aangeboden prijzen en tarieven dienen te zijn gesteld in euro's exclusief BTW en inclusief overige belastingen, heffingen, verzekeringen, voorrijkosten, parkeerkosten en/of overige verblijfskosten en alle overige denkbare kosten.. Alle tarieven dienen gesteld te zijn als all-in tarieven. Er kunnen geen aanvullende kosten aan opdrachtgever worden doorbelast
F2.	Heet water consumpties worden afgerekend tegen € 0,00 per consumptie.
F3.	Alle kosten voor het uitvoeren van technisch onderhoud, zowel preventief, curatief als correctief, zijn in de serviceovereenkomst opgenomen. Er kunnen geen aanvullende kosten aan Opdrachtgever worden doorbelast.
F4.	Alle kosten voor implementatie en opstart zijn verdisconteerd in de inschrijfprijs. Er kunnen geen separate kosten voor deze werkzaamheden in rekening worden gebracht.

F5.	Overige kosten buiten de opgegeven tarieven om worden tijdens de contractduur niet geaccepteerd.
F6.	Opdrachtgever stelt geen parkeerplaatsen beschikbaar. Parkeren is echter wel mogelijk op eigen kosten op het terrein van Opdrachtgever ten tijde van de uitvoering van de werkzaamheden.
F7.	Voor advisering, rapportage, controle bezoeken, calculaties, offertes en evaluaties kunnen geen kosten voor de Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
F8.	Eventuele kosten verbonden aan de beëindiging dan wel ontbinding van de overeenkomst worden gedragen door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient alle medewerking te verlenen bij einde van de overeenkomst in de overgang naar nieuwe Opdrachtnemer.
F9.	Het is mogelijk dat automaten binnen de panden verplaatst moeten worden op verzoek van Opdrachtgever. De kosten voor verhuizingen worden conform de tarieven zoals in het Prijzenblad (bijlage B) opgenomen in rekening gebracht.
F10.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor producten ergens anders te bestellen, onder de volgende omstandigheden: - wanneer het bestelde artikel niet tijdig geleverd kan worden (onder tijdig wordt verstaan, binnen de gestelde levertijd van twee (2) maanden; - wanneer het bestelde artikel niet geleverd kan worden en Opdrachtgever redelijkerwijze niet kan in stemmen met het door Opdrachtnemer geboden alternatief; - wanneer de prijzen van de artikelen niet marktconform zijn, dit betekent elders 5% of meer voordeliger.
F11.	Vervallen.
F12.	Aan het einde van de overeenkomst worden de automaten en eventuele toebehoren kosteloos door Opdrachtnemer afgekoppeld en afgevoerd. Dit gebeurt in overleg met Opdrachtgever en de eventuele nieuwe contractpartner.
F13.	Alle facturen van de geleverde diensten dienen de minimaal volgende informatie te bevatten: • verwijzing naar de naam en datum van de overeenkomst; • INK nummer e en nummer verplichting Opdrachtgever; • het afleveradres van de dienst(en)/producten, met per afleveradres een sub totaal van de kosten; • betreffende periode; • verbruikte consumpties; • verbruikte ingrediënten; • eventuele extra bestelde goederen op productniveau; • het verschuldigde bedrag exclusief BTW; • het verschuldigde bedrag inclusief BTW; • het Btw-bedrag.
F14.	Voor de kosten van de dienstverlening wordt de volgende verdeling gehanteerd: Vaste kosten, Factuur A Facturatie van een vast huur/leasebedrag per automaat betreft een vaste prijs gedurende de looptijd van de initiële contracttermijn (60 maanden). Het huur/leasebedrag dient de afschrijving, rente en verzekering van de automaten te omvatten. 1. Facturatie van het vaste huurbedrag per automaat; 2. Facturatie van het TSO per automaat; 3. Facturatie van het DSO per automaat (kosten voor bijvullen en onderhoud, kleine technisch onderhoud en managementvergoeding).

	Opdrachtnemer factureert vaste kosten aan het begin van elke maand (maandelijks vooraf). Variabele kosten, Factuur B 1. Facturatie van ingrediënten op basis van werkelijk afgenomen hoeveelheden; 2. Facturatie van condimenten (theezakjes, (duurzame) roerstaafjes, suiker sachets, creamer sachets, cafeïnevrije koffie sachets), op basis van daadwerkelijk afgenomen volumes. Als afgenomen volume gelden de volumes conform afgetekende pakbonnen op de afleverlocaties. Ongeopende verpakkingen neemt Opdrachtnemer bij einde contracttermijn retour tegen de laatst geldende tarieven. Opdrachtnemer factureert variabele kosten aan het eind van elke maand (maandelijks achteraf).
F15.	Huur automaten worden in vijf (5) jaar (60 maanden) afgeschreven. Na vijf (5) jaar (60 maanden) vervallen de vaste huur kosten. In het geval er later automaten aan de overeenkomst worden toegevoegd dan geldt hiervoor dat hiervoor dezelfde einddatum geldt als de automaten van de oorspronkelijke overeenkomst. Ongeacht hoe lang deze gehuurd zijn.
F16.	Drankenautomaten die op een later moment dan aanvang van de overeenkomst worden geplaatst vallen onder dezelfde condities (o.m. levensduur, kwaliteit en financiële afspraken) als in de overeenkomst is overeengekomen. De servicelevels, prijzen en overige condities voor bijgeplaatste automaten zijn identiek aan de initieel geplaatste apparatuur en sluiten volledig aan op dit Programma van Eisen.
F17.	In geval van groei of krimp van de aanbestedende dienst is het mogelijk om het contract mee te laten bewegen met de organisatie. Het is mogelijk locaties of aantal automaten te reduceren indien de organisatie hierom vraagt. Het is mogelijk om automaten bij krimp binnen twee (2) maanden uit het contract te halen en bij uitbreiding mogelijk om binnen twee (2) maanden te leveren. Bij groei van het aantal automaten zal de einddatum van de eventueel extra geleverde automaten gelijk zijn met het einde van het contract. Opdrachtnemer kan geen rechten ontleen aan de financiële omvang van dit contract. In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van het contract wordt dit door Opdrachtgever minimaal twee (2) maanden vooraf schriftelijk kenbaar gemaakt aan de Opdrachtnemer. Hierdoor wordt de Opdrachtnemer in de gelegenheid gesteld om eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief op te pakken.
F18.	Na (het tijdelijk) verwijderen van een automaat vervallen alle met de automaat samenhangende kosten voor Opdrachtgever (waaronder huur, TSO en Verzorging). Het kosteloos laten vervallen van automaten wordt gemaximaliseerd tot 15% mutaties per contractjaar en 30% mutaties over de gehele contracttermijn. Het percentage wordt gemeten op aantal machines en wordt op hele machines afgerond. Indien Opdrachtgever meer automaten laat verwijderen dan mogelijk is binnen genoemde bandbreedte, is het uitsluitend toegestaan 50% van de resterende huurwaarde in rekening te brengen. Het werkelijke aantal automaten bij de start van de overeenkomst wordt in de overeenkomst opgenomen, dit aantal wordt gebruikt voor de te berekenen mutatiepercentages.
F19.	Aanvullende overeenkomsten voor bijgeplaatste warme drankenautomaten (huur) hebben te allen tijde dezelfde einddatum als de overeenkomst, inclusief eventuele optiejaren. Deze worden in de vorm van een addendum toegevoegd aan de lopende overeenkomst.

F20.	Facturatie vindt plaats volgens procedure Handreiking, Facturatie gemeente Nissewaard, bijlage H.
------	---

G.	Duurzaamheid
G1.	Omverpakkingen, pallets en ander verpakkingsmateriaal, anders dan de verpakking van de ingrediënten, worden direct na levering door Opdrachtnemer retour genomen.
G2.	Opdrachtnemer voert zijn bedrijfsvoering en dienstverlening uit op een manier zodat de CO2 uitstoot en het waterverbruik geminimaliseerd wordt, er zo veel mogelijk materialen worden gebruikt met een minimale impact, er alternatieven zijn voor disposables of single-use plastics, het gebruik van verpakkingen en energieverbruik zoveel mogelijk wordt geminimaliseerd en dat de producten, materialen en grondstoffen zoveel mogelijk in omloop gehouden worden.
G3.	Voor het vervoer van de goederen naar de locatie van de inkopende organisatie dient binnen de landsgrenzen gebruik te worden gemaakt van voertuigen die ten minste aan emissieklasse 6 voldoen.
G4.	Het energiegebruik van automaten voor warme dranken 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 & Coffee Service Association. <i>Mogelijke bewijsmiddelen</i> • rapportage 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 de European Vending & Coffee Service Association; • of gelijkwaardig.
G5.	De te gebruiken verpakkingen sluiten aan bij de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen. De normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 zijn toegepast.
G6.	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 kunststoffolie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te

	bestaan. Het gaat hierbij om materiaal dat afkomstig is van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (post-consumer fase). Contractant is verplicht om verpakkingsmateriaal retour te nemen en is verantwoordelijk voor het gescheiden inzamelen van verpakkingsmaterialen en reststoffen. De volgende soorten afval dienen minimaal aan de bron gescheiden te worden: • karton (verpakkingsmaterialen); • restafval (andere verpakkingsmaterialen); • kunststof; • koffieresidu.
--	---

H.	Verbruiksartikelen en logistiek
H1.	Aanvoer van ingrediënten en producten naar de locaties en binnen de locaties naar de drankenautomaten geschiedt door en onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.
H2.	Contractant kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst zowel een sterkere (Type A) en milde (Type B) koffievariant leveren. Hiervoor geldt dat er geen onderscheid is in prijs. Beide typen bonen staan bij inschrijver bekend als “hardloper” en “allemandsvriend”.
H3.	De te leveren koffiebonen Type A zijn gelijk of vergelijkbaar met onderstaande kenmerken: • Brazil, Colombia and Vietnam; • 60% arabica; • 40% robusta; • Roasty: 6/10; • Intensity: 6.5/10; • Fruitiness: 5/10; • Extra notes: Earthy 2/10; • Rainforest Alliance Certified.
H4.	De te leveren koffiebonen Type B zijn gelijk of vergelijkbaar met onderstaande kenmerken: • 70 % Arabica en 30% Robusta.
H5.	Opdrachtnemer levert ingrediënten koffie met Fairtrade keurmerk of vergelijkbaar en voldoet daarnaast aan de eisen voor biologische landbouw zoals beschreven in EG-verordening Nr. 834/2007, EU-verordening nr. 354/2014 en de bijbehorende uitvoeringsbepalingen (EG-Verordening Nr. 889/2008 en Nr. 1235/2008). Vanaf 2022 gelden verordening (EU) 2018/848, de gedelegeerde verordening (EU) 2020/427 en uitvoeringsverordening (EU) 2020/464. Biologische koffie kan worden aangeboden welke SKAL gecertificeerd is.
H6.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de optimale afstemming van de automaat m.b.t. het type koffieboon, dosering/grammage (7-8 gram), maalgraad en temperatuur.
H7.	Opdrachtnemer levert minimaal onderstaande condimenten: • (duurzame) roerstaafjes; • cafeïnevrije koffiesachets (1-kops); • creamersachets (eventueel optie voor haveremelk);

	• suikersachets; • theezakjes (1-kops), minimaal acht (8) verschillende smaken thee, wisselend per seizoen en zijn verder naar inzicht van de Opdrachtnemer en is afstemming met opdrachtgever aan te bieden. Theezakjes zijn verpakt per doos, inhoud tussen de 20 en 30 stuks.
H8.	Opdrachtgever stelt een afsluitbare ruimte beschikbaar voor de opslag van een weekvoorraad op de locaties.
H9.	Levering van ingrediënten dient plaats te vinden binnen kantoortijden tussen 8.30 en 17.00 uur.
H10.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de ingrediënten in de automaat en condimenten op de verzorgdagen worden bijgevuld. Opdrachtnemer verzorgt ook de aanvoer, voorraadbeheer en opslag van de ingrediënten naar de verschillende locaties.