

## Bijlage A – Programma van eisen

Deze bijlage bevat de eisen met betrekking tot de gevraagde dienstverlening. Met het indienen van een inschrijving verklaart inschrijver dat hij akkoord gaat met de opgenomen eisen en dat hij hier gedurende de looptijd van de overeenkomst aan voldoet.

#	Omschrijving
<b>Algemeen</b>	
1	De communicatie, gedurende deze aanbestedingsfase en de gehele contractperiode, is in het Nederlands.
2	De automaten zijn tafelformaatautomaten die op de bestaande pantry's worden geplaatst en passend zijn voor de beschikbare ruimte.
<b>Servicelevels</b>	
3	De responstijd voor alle voorkomende storingen aan de drankautomaat is binnen 8 kantooruren (van 8.00 uur tot 17.00 uur ma-vr.) na melding. Melding wordt via een vast format (vanuit TOPdesk) verstuurd naar de leverancier.
4	Bij storingen die niet binnen één werkdag worden opgelost, stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever direct op de hoogte van de verwachte oplostijd.  Is de verwachting dat de storing op de derde werkdag niet verholpen kan worden, dan vervangt Opdrachtnemer de betreffende warme drankenautomaat hetzij tijdelijk, hetzij definitief, door een gelijkwaardig exemplaar. De vervanging gebeurt binnen vier werkdagen na de oorspronkelijke melding van de Opdrachtgever.
5	Elke vrijdag dienen de warme dranken automaten voldoende ingrediënten te hebben, zodat bij weekendopenstelling de automaten probleemloos gebruikt kunnen worden.
6	Het beschikbaarheidspercentage is minimaal 98% per automaat.  Inschrijver maakt de werkelijke beschikbaarheidspercentages inzichtelijk in de kwartaalrapportage.
<b>Implementatie</b>	
7	Opdrachtnemer levert de aangeboden automaten, op de in het implementatieplan genoemde dagen – en tijdstippen.
8	De huidige automaten worden na goedkeuring van de huidige leverancier ontkoppeld door Opdrachtnemer en op een door Opdrachtgever nader te bepalen verzamelpunt geplaatst door Opdrachtnemer.
9	Tijdens de Implementatie zorgt Opdrachtnemer ervoor dat er altijd minimaal één warme drankenautomaat per etage operationeel is, opdat gebruikers te allen tijde warme dranken kunnen consumeren.
10	Het plaatsen en aansluiten/installeren van de nieuwe automaten gaat in overleg met de Opdrachtgever.
11	Opdrachtnemer levert automaten gebruiksklaar op. De pantry's zijn bij oplevering gevuld en verzorgd.
12	Opdrachtnemer voert transport- en verpakkingsmaterialen na levering van de automaten en/of producten direct af. Dit geldt ook voor pallets; Opdrachtnemer neemt deze gelijk mee retour.
13	Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever binnen 1 week na plaatsing van de automaten een locatieoverzicht van alle geplaatste automaten met daarbij de serienummers van de betreffende automaat, de locatie van de automaat, de plaatsingsdatum en het type van de automaat.
<b>Algemene eisen automaten</b>	
14	Opdrachtnemer draagt zorg voor de allergeneninformatie op de machines voor alle soorten te verstrekken consumpties.
15	Opdrachtnemer garandeert de versheid en kwaliteit van de ingrediënten.
<b>Functionele eisen automaten</b>	

16	Heet water heeft een afgiftetemperatuur van minimaal 85 graden Celsius en koffie een afgiftetemperatuur van minimaal 80 graden.
17	Bedieningspaneel en gebruiksaanwijzing zijn in het Nederlands, maar de taal moet wel aan te passen zijn.
18	De automaten maken allemaal gebruik van een gelijke espresso-zetmethode, waarbij alle koffie inhoudende consumpties moeten worden gezet van verse bonen.
19	De warme drankenautomaten hebben minimaal het volgende keuzepalet: <ul style="list-style-type: none"> <li>• koffie zwart</li> <li>• koffie met suiker en melk</li> <li>• espresso</li> <li>• cappuccino</li> <li>• cafe au lait</li> <li>• variatie koffie</li> <li>• chocolademelk</li> <li>• heet water en koud water</li> </ul> <p>De uitgifte van melk en suiker is geïntegreerd in de automaat.</p>
20	De sterkte van de koffie is per koffie inhoudende consumptie te regelen door minimaal de mogelijkheid voor 3 sterktes. Na elke consumptie wordt de sterkte automatisch op de standaard stand teruggezet.
21	De sterkte van de suiker en de melk is per consumptie te regelen. De automaten hebben minimaal de mogelijkheid voor 3 sterktes van zowel suiker als melk. Na elke consumptie worden deze sterktes automatisch op de standaard stand teruggezet.
22	De automaten zijn voorzien van een detectiesensor waardoor er geen consumptie kan worden getapt indien geen beker of kop is geplaatst.
23	Diverse maten beker of kop dienen onder de automaat te plaatsen te zijn.
24	De warme drankenautomaten hebben een stand-by optie.
25	Opdrachtnemer is in staat en bereid minimaal het volgende assortiment thee (1-kops zakjes) te leveren: English Blend, Earl Grey, groene thee, rooibos en een twee wisselende varianten seizoens-thee. Als het thee-assortiment wijzigt of tijdelijk niet leverbaar is, stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever daarvan tijdig op de hoogte.
26	Opdrachtnemer zorgt per gemeentehuis voor minimaal één automaat die naast enkelvoudige warme dranken ook een kannenfunctie heeft. In Ouder-Amstel dient deze in de pantry op de eerste etage te staan en in de kantine op de begane grond en in Uithoorn in de kantine op de begane grond.
27	De warme drankenautomaten dienen voorzien zijn van (externe) waterfilters in verband met de kalkafzetting en hardheid van het leidingwater.
28	De warme drankenautomaten dienen voorzien te zijn van een wachtstand en/of tijdschakelaar zodat in een periode dat medewerkers geen gebruikmaken van de automaat deze wordt uitgeschakeld. Daarbij dient de voedselveiligheid gewaarborgd te blijven.
29	De automaten zijn voorzien van een stopknop waarmee een consumptie tijdens het zetten door gebruiker kan worden afgebroken.
30	De automaten zijn voorzien van een lekbak. Deze lekbak moet te allen tijde worden geleegd door de Opdrachtnemer.
31	De automaten voldoen aan alle geldende wettelijke eisen en voldoen tijdens de contractperiode te allen tijde aan de NEN 3140.
<b>Operationele dienstverlening</b>	
32	Opdrachtnemer dient in zijn aanbieding (verzorging) rekening te houden met de navolgende werkzaamheden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het reinigen van alle opslagruimten, overige ruimten en transportmiddelen onder beheer van Opdrachtnemer.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het reinigen van de onderkast.</li> <li>• Het reinigen van alle automaatvoorzieningen geleverd door en onder het beheer van Opdrachtnemer, zowel de buiten- als de binnenzijde.</li> <li>• Het dagelijks verzorgen (reiniging en vullen) van de automaten en de ingrediënten volgens de HACCP-richtlijnen.</li> <li>• Het onderhouden en verzorgen van alle andere door de dienstverlener geplaatste middelen, apparatuur en materialen volgens de HACCP-richtlijnen.</li> <li>• Het (dagelijks) afvoeren van koffieresidu en eventueel verpakkingsmaterialen naar de daarvoor bestemde gescheiden afvalcontainer van de gemeenten.</li> <li>• Het uitvoeren van preventief/curatief technisch onderhoud en het oplossen van technische storingen (correctief onderhoud).</li> <li>• Het leveren van alle benodigde ingrediënten ten behoeve van de automaten en consumpties (o.a. koffiebonen, creamer/melk, thee, cacao, suikerzakjes, zoetstof en roerstaafjes).</li> <li>• Het netjes en overzichtelijk presenteren van alle ingrediënten en condimenten.</li> <li>• Ten aanzien van de directe omgeving zoals de vloer voor en naast/onder de automaten dient Opdrachtnemer storende vervuiling (zwerfvuil) tevens weg te nemen. Indien dit naar redelijkheid niet mogelijk wordt geacht, dient Opdrachtnemer dit te signaleren naar Opdrachtgever.</li> <li>• Coördinatie en aansturing ten behoeve van bijvoorbeeld de dagelijkse verzorging en technische onderhoud van de automaten. Tevens wordt gedurende vakantieperiodes van de vaste operator(s) bij Opdrachtgever voor aanvang aangegeven door wie deze wordt vervangen.</li> </ul> <p>Opdrachtnemer is medeverantwoordelijk voor een goede hygiëne in de gebouwen en onderneemt alle benodigde acties indien deze in gevaar zou komen, veroorzaakt door de automaatvoorzieningen en/of de verzorging van deze.</p>
33	Voor het plaatsen van nieuwe automaten, intern verhuizen (binnen het gebouw/locatie/terrein), weghalen van de automaten, bij tussentijds weghalen en weghalen bij beëindiging van overeenkomst worden geen kosten in rekening gebracht.
34	Indien locaties samengevoegd of opgeheven worden of er vindt uitbreiding plaats dient dit onder het contract plaats te vinden met de marges van - 10% en + 10% van het aantal automaten.
35	Bij spoedleveringen worden geen extra kosten in rekening gebracht, tenzij schriftelijk anders overeengekomen is.
36	Aanleg van water en elektravoorzieningen zijn voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtgever draagt zorg voor en op diens kosten een ongestoorde levering van water en elektra. Ten behoeve van de eigen administratie van Opdrachtnemer dient Opdrachtnemer zelf zorg te dragen voor de daarvoor benodigde middelen. Opdrachtgever stelt aan Opdrachtnemer op een aantal locaties een opslagruimte ter beschikking. Indien er geen opslagruimte beschikbaar is en deze wel noodzakelijk wordt geacht, zal Opdrachtnemer zorgdragen voor een afsluitbare kast op betrokken locatie.
37	Het voorraadbeheer wordt uitgevoerd door Opdrachtnemer. Deze zorgt ervoor dat bestellingen worden gedaan en dat deze na levering binnen 8 uur worden opgeruimd in een daarvoor door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer beschikbaar gestelde ruimte per locatie.
<b>Smaaktest</b>	
38	Na gunning organiseren Opdrachtgever en Opdrachtnemen gezamenlijk een smaaktest voor medewerkers. Hierbij kunnen medewerkers minimaal twee soorten koffieblends (voor dezelfde prijs) proeven. Afhankelijk van de voorkeuren neemt Opdrachtgever een besluit over de te gebruiken koffieblend.
<b>Personeel</b>	

39	Opdrachtgever eist van Opdrachtnemer dat elke medewerker voor aanvang van werkzaamheden in het bezit is van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) en een geldige werkvergunning. De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat alle personeelsleden, inclusief management en uitzendkrachten volgens de Nederlandse wet- en regelgeving gerechtigd zijn te werken.
40	De personeelsleden van Opdrachtnemer zijn verplicht zich te houden aan de huisregels welke gelden per locatie van de Opdrachtgever.
41	Operators en onderhoudstechnici van inschrijver voldoen aan de "ongeschreven" regels die gelden voor medewerkers werkzaam in de gastvrijheid branche zoals: Gekwalificeerd en getraind, communicatief vaardig, gastvrij, representatief, inlevend vermogen, ondernemend, flexibel. Indien, naar het oordeel van de opdrachtgever, aanleiding bestaat kan de Opdrachtgever onder schriftelijke opgaaf van redenen vervanging van een tewerkgestelde Operator eisen.
42	Inschrijver garandeert te werken met getrainde en gekwalificeerde medewerkers en garandeert de hygiëne-eisen door te werken binnen de HACCP-eisen. De medewerkers van Opdrachtnemer zijn de Nederlandse en/of de Engelse taal machtig.
43	Alle medewerkers van Opdrachtnemer, alsmede de voor Opdrachtnemer werkzame uitzendkrachten of medewerkers van onderaannemers, dienen te allen tijde uniform gekleed te gaan in bedrijfskleding van de hoofdaannemer. De persoonlijke verzorging wordt nageleefd conform de wettelijke (HACCP) en branche-eisen en zoals dat van een medewerker in de branche verwacht mag worden.
44	Alle medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich te allen tijde conform de wettelijke eisen te kunnen legitimeren en dienen hun legitimatiebewijs te kunnen overhandigen.
<b>Toegang</b>	
45	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het op juiste wijze beheren van de door de Opdrachtgever beschikbaar gestelde toegangsmiddelen als toegangspasjes en sleutels. Verlies van deze toegangsmiddelen en alle daaruit voortvloeiende schade bij de Opdrachtgever zal op de Opdrachtnemer worden verhaald.
<b>Huishoudelijk</b>	
46	In publieksruimtes is het verboden opslagmiddelen, zoals kratten, rolcontainers, fusten en dergelijke, te plaatsen.
<b>Rapportages</b>	
47	Opdrachtnemer dient per kwartaal een digitaal overzicht aan te leveren met de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventariscode (automaat/serienummer)</li> <li>• Omschrijving (vb. koffieautomaat)</li> <li>• Type</li> <li>• Merk (merk automaat)</li> <li>• Object</li> <li>• Ruimte (ruimtenummer conform ruimtenummer)</li> <li>• Etage</li> <li>• Datum invoer (mutatiedatum)</li> <li>• Datum ingebruikname (datum waarop automaat is geplaatst)</li> <li>• Toelichting (vb. reden mutatie automaat)</li> </ul>
48	Gedurende de looptijd van de overeenkomst ontvangt Opdrachtgever kosteloos een kwartaal management rapportage. Om tot een beter inzicht te komen van de totaalomzet dient de managementrapportage aan de volgende voorwaarden te voldoen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De omzet dient per kwartaal en cumulatief digitaal, naar Opdrachtgever toegezonden te worden.</li> <li>• De gegevens dienen minimaal te bestaan uit: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Automaatnummer</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Type automaat</li> <li>○ Locatie van de automaat</li> <li>○ Aantal afgenomen consumpties uitgesplitst naar type en per automaat</li> <li>○ Per automaat de vaste en variabele kosten</li> <li>○ Beschikbaarheidspercentage per automaat</li> <li>○ Overzicht storingen per automaat</li> <li>○ Overzicht responstijden en oplostijden van de storingen</li> <li>○ Overzicht van de afgenomen ingrediënten en producten in eenheden en in prijs per locatie</li> </ul> <p>Gezien het belang van deze rapportage eisen wij van de Inschrijver de verzekering dat onze gegevens veilig bewaard blijven, ook in geval van calamiteiten, moedwillige vernieling etc. De gegevens mogen niet in onbevoegde of ongewenste handen kunnen vallen.</p>
<b>MVOI</b>	
49	Koffie, thee (inclusief infusies) en cacao voldoen aantoonbaar aan milieu-, en ontbossingsvrije eisen volgens de criteria van <a href="#">Rainforest Alliance</a> , of een gelijkwaardig keurmerk.
50	Alle automaten zijn voorzien van minimaal energielabel A+.
51	Alle verpakkingsmaterialen die na de implementatie worden gebruikt zijn recyclebaar.
<b>Administratie</b>	
52	Facturen worden verstuurd aan <a href="mailto:facturen@duoplus.nl">facturen@duoplus.nl</a> onder vermelding van de nog te verstrekken kenmerk / routecode.
53	Facturen voor vaste kosten, zoals de huur van de machines en de service component mogen vooruit gefactureerd worden. Variabele kosten, zoals ingrediënten worden achteraf gefactureerd, na levering/verbruik.
54	Opdrachtnemer beantwoordt vragen over facturen binnen vijf werkdagen.
<b>Geheimhouding, media-posts</b>	
55	Zowel de Opdrachtgever als de Opdrachtnemer zullen strikte geheimhouding in acht nemen ten aanzien van de informatie m.b.t. elkaars organisatie. Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij zal ieder van de partijen informatie waarover hij beschikt, niet aan derden ter beschikking stellen en aan zijn personeel slechts bekendmaken voor zover dit nodig is voor het verrichten van de overeengekomen prestaties. Beide partijen dienen hun medewerkers te verplichten deze geheimhouding na te leven.
56	De Inschrijver mag zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam of logo van de Opdrachtgever.
<b>Contractmanagement</b>	
57	Opdrachtnemer stelt één aanspreekpunt voor Opdrachtgever aan en een vervanger bij afwezigheid.
58	Opdrachtnemer overhandigt voor aanvang van de looptijd van de Overeenkomst een communicatiematrix Opdrachtgever die een escalatieladder bevat.
59	Ieder kwartaal vindt een voortgangsgesprek plaats op locatie van Opdrachtgever, waarbij minimaal het volgende aan bod komt: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Managementrapportage</li> <li>• Voortgang over het algemeen</li> </ul> <p>Opdrachtnemer stelt de notulen op en verstuurt deze digitaal aan Opdrachtgever binnen één week na het overleg.</p>
60	Eén (1) keer per jaar vindt strategisch overleg plaats op locatie van Opdrachtgever waarin minimaal aan de orde komt: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerealiseerde duurzaamheid van de Overeenkomst.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ontwikkelingen in de markt op het gebied van ingrediënten en warme en koude drankenautomaten.</li> <li>• Ontwikkelingen op het gebied van duurzaamheid en de inzetbaarheid daarvan binnen de Overeenkomst.</li> </ul>
<b>Exit strategie</b>	
61	Aan het einde van de contractperiode worden de geleverde warme dranken-automaten afgevoerd.