

## Bijlage 9      Pakket van Eisen

<b>1. Algemeen</b>	
1.1	De Dienstverlener voert de werkzaamheden conform de eisen in dit Programma van Eisen uit.
1.2	De Dienstverlener houdt zich aan alle vigerende wet- en regelgeving waaronder eisen ten aanzien van voeding en hygiëne.
1.3	Alle communicatie tussen inschrijver en opdrachtgever geschiedt in de Nederlandse taal.
1.4	Opdrachtgever is niet gebonden aan een minimale afname van het aantal ingrediënten, condimenten en/of verbruiksartikelen
1.5	De ingrediënten, condimenten en/ of verbruiksartikelen zoals die zijn opgenomen in deze aanbesteding worden afgenomen bij Opdrachtnemer, mits dit markconforme prijzen zijn.

<b>2. Eisen met betrekking tot implementatie</b>	
2.1	Twee weken na definitieve gunning levert de inschrijver een geactualiseerd implementatieplan aan. In het implementatieplan moet het volgende opgenomen zijn: <ul style="list-style-type: none"><li>• Duidelijk en haalbare planning</li><li>• Concrete activiteiten waarbij duidelijk onderscheid is tussen acties inschrijver, huidige leverancier en opdrachtgever</li><li>• Communicatieplan</li><li>• Risico's inclusief beheersmaatregelen</li></ul>
2.2	Alle kosten voor implementatie en opstart zijn verdisconteerd in de inschrijfprijs. Er kunnen geen separate kosten voor deze werkzaamheden in rekening worden gebracht.
2.3	De huidige automaten dienen in overleg met huidige leverancier te worden afgevoerd.
2.4	Het uitgangspunt voor de implementatie is dat de medewerkers, bezoekers en ontheemden van Gemeente Heerenveen geen hinder ondervinden van de omwisseling van de warme drankenautomaten. Er is te allen tijde een werkende warme drankenautomaat beschikbaar waar consumpties uit gehaald kunnen worden. Alle activiteiten met betrekking tot de implementatie worden uitgevoerd van maandag t/m vrijdag tussen 08:00 en 17:00 uur. De gemeentewerf is beschikbaar tot 15.00 uur.
2.5	Inschrijver zal in samenwerking met de huidige dienstverlener gezamenlijk optrekken om een soepele wisseling van de warme drankenautomaten op de locaties te bewerkstelligen. Uitgangspunt hierbij voor alle partijen is zo weinig mogelijk hinder en overlast voor zowel de uitgifte van consumpties als voor de medewerkers van Gemeente Heerenveen. Indien er vanuit Gemeente Heerenveen behoefte is aan het verrichten van werkzaamheden buiten de reguliere werktijden en -dagen zal Gemeente Heerenveen hierover in overleg treden met de Dienstverlener.

<b>3. Eisen met betrekking tot de dienstverlening en uitvoering</b>	
3.1	Tijdens de looptijd van het contract zijn wijzigingen van het aantal automaten niet uitgesloten. De opgenomen automaten zijn een momentopname. Door inzicht in het gebruik kan de omvang van het contract wijzigen, de inschrijver dient hier flexibel in op te treden. Dienstverlener verplicht zich om mutaties (inkrimpen / uitbreiden van het aantal automaten) door te voeren. De inschrijver kan geen rechten ontlenen aan de financiële omvang van dit contract. In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van het contract wordt dit door Gemeente Heerenveen minimaal vier (4) weken vooraf schriftelijk kenbaar gemaakt aan de inschrijver. Hierdoor wordt de Dienstverlener in de gelegenheid

	gesteld om eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief op te pakken. Op het moment van publicatie zijn geen concrete mutaties gepland.
3.2	Het is mogelijk dat automaten binnen de panden verplaatst moeten worden op verzoek van Gemeente Heerenveen. De kosten voor verhuizingen worden conform de tarieven zoals in het prijsblad opgenomen in rekening gebracht.
3.3	Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst automaten worden bijgeplaatst, gelden dezelfde tarieven zoals opgenomen in de overeenkomst. De 18 te plaatsen soort en type automaat, is conform de in de offertedocumenten opgenomen uitgangspunten, waarbij deze is afgestemd op de gebruikersintensiteit.
3.4	Na het eerste contractjaar is toegestaan dat de inschrijver gebruikte automaten bijplaatst van hetzelfde model of vergelijkbaar qua functionaliteit, mits de automaten gereviseerd en schadevrij zijn.
3.5	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.
3.6	Aan het einde van de overeenkomst worden de automaten en eventuele toebehoren kosteloos door inschrijver afgekoppeld en afgevoerd. Dit gebeurt in overleg met Gemeente Heerenveen en de eventuele nieuwe contractpartner.
3.7	Dienstverlening omvat het volgende: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het plaatsen en gebruiksklaar installeren van de warme drankenautomaten binnen Gemeente Heerenveen;</li> <li>• Het aan het einde van de contractperiode c.q. tussentijds afvoeren van de geleverde automaten;</li> <li>• Het leveren van alle benodigde ingrediënten ten behoeve van alle type automaten en consumpties;</li> <li>• Inzet gekwalificeerd personeel, inwerken, opleiding en training en vervanging van personeel;</li> <li>• Het uitvoeren van TSO (Technische Service en Onderhoud)</li> <li>• Het oplossen van technische storingen (correctief);</li> <li>• Alle voor levering en dienstverlening benodigde hulpmiddelen en materialen;</li> <li>• Rapportages, audits, toetsen en facturaties.</li> <li>• Het keuren van de automaten conform de NEN3140 en gedurende de contractperiode te allen tijden laten voldoen aan de NEN3140;</li> </ul>

<b>4. Technische Service, onderhoud en storingen</b>	
4.1	Storingen worden door een medewerker van de Gemeente Heerenveen doorgezet naar de inschrijver. De inschrijver richt een centraal punt in waar deze storingen, maar ook klachten gemeld kunnen worden. Op dit meldpunt worden alle meldingen in behandeling genomen en wordt de afhandeling van de storing of klacht gecoördineerd. Nadat de storing is afgehandeld wordt dit teruggekoppeld aan de melder vanuit Gemeente Heerenveen, inclusief omschrijving van de afhandeling. Zie ook eis 13.
4.2	Indien storingswerkzaamheden worden uitgevoerd waarbij werkzaamheden aan de infrastructuur van Gemeente Heerenveen noodzakelijk zijn (bijvoorbeeld waterleiding of stroomaansluitingen) moet dit bij de afdeling facilitair voor aanvang van de werkzaamheden gemeld worden en kunnen deze werkzaamheden alleen na akkoord van bodes en in aanwezigheid technisch medewerker van Gemeente Heerenveen worden uitgevoerd
4.2	De Dienstverlener is verantwoordelijk voor het TSO aan de warme dranken automaten ter voorkoming van storingen. Gemeente Heerenveen verwacht dat minimaal eenmaal per jaar preventief onderhoud wordt uitgevoerd aan de automaten. Het TSO houdt minimaal in: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het reinigen van onderdelen die bij het dagelijks onderhoud niet bereikbaar zijn;</li> <li>• Het smeren, controleren en eventueel bijstellen van de daarvoor in</li> </ul>

	<p>aanmerking komende delen zodat het goed functioneren van de warme drankenautomaat wordt gewaarborgd;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het volledig ontkalken van het watersysteem, het controleren van de boiler/watersystemen;</li> <li>• Vervanging van het waterfilter indien noodzakelijk;</li> <li>• Het controleren en vervangen van afdichtingen.</li> <li>• TSO dient uitgevoerd te kunnen worden op de locaties op werkdagen tussen 08:00 uur en 17:00 uur. Op de gemeentewerf dient TSO te worden uitgevoerd tussen 08.00 en 15.00.</li> </ul>
4.3	<p>Maximale respons- en repaartijd voor storingen: Tweede lijnstoring: de technische dienst van de Dienstverlener heeft binnen 8 werkuren (8:00 tot 17:00) na melding door Gemeente Heerenveen de diagnose gesteld en deze binnen 16 werkuren opgelost. Eerste lijnstoringen worden zelf opgelost. Onder eerste lijnstoringen wordt verstaan: haperingen aan de automaat waardoor de gewenste consumptie (inclusief inhoud) niet of niet juist verkregen wordt door de gebruiker.</p> <p>Tweede lijnstoring, die niet direct worden opgelost (bijvoorbeeld in het geval van het bestellen van een kapot onderdeel), worden door inschrijver binnen 2 werkdagen na melding opgelost, al dan niet door het plaatsen van een (tijdelijk) vervangende automaat. De inschrijver meldt binnen 8 werkuur aan Gemeente Heerenveen of de storing binnen 2 werkdagen kan worden opgelost.</p>
4.4	<p>Wanneer een storing van automaat langer dan 4 werkdagen duurt, dient de inschrijver kosteloos een vervangend en vergelijkbaar alternatief aan te bieden. Het vervangende alternatief moet een werkbare oplossing zijn met een minimale gelijke functionaliteit en prestaties. De vervangende automaat dient op de 5e dag na ingang van de storing geplaatst en in gebruik genomen te kunnen worden.</p>
4.5	<p>Indien uit de storingsoverzichten blijkt dat een bepaalde automaat meer dan drie dezelfde storingen per kwartaal (technische verwijtbare storingen die door inschrijver verholpen moeten worden) heeft, dient betreffende automaat te worden vervangen door een automaat van hetzelfde model. Indien 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 inschrijver. De vervanging van storingsgevoelige automaten dient kosteloos door inschrijver te geschieden.</p>
4.6	<p>Alle kosten voor het uitvoeren van technisch onderhoud, zowel preventief, curatief als correctief, zijn in een serviceovereenkomst opgenomen. Er kunnen geen aanvullende kosten aan Gemeente Heerenveen worden doorbelast.</p>
4.7	<p>Onderdelen voor de bij Gemeente heerenveen geplaatste automaten zijn in ieder geval gedurende de looptijd van de overeenkomst beschikbaar of er is een vergelijkbaar alternatief beschikbaar.</p>
4.8	<p>De inschrijver zorgt voor een storingskaart op de automaten waarop het storingsnummer en het automaatnummer zijn aangegeven. Tevens kan hier aangegeven worden of de storing reeds gemeld is.</p>

<b>5. Logistiek</b>	
5.1	<p>De inschrijver is verantwoordelijk voor alle benodigde logistieke bewegingen op het terrein en binnen de locaties van Gemeente Heerenveen om de benodigde werkzaamheden zoals omschreven in dit Programma van Eisen naar tevredenheid uit te voeren.</p>
5.2	<p>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.</p>

<b>6. Personeel</b>	
6.1	De inschrijver draagt zorg voor alle verplichtingen die voortvloeien uit de inzet van haar medewerkers. De inzet van medewerkers is zodanig dat aan alle eisen in dit Programma van Eisen kan worden voldaan.
6.5	De medewerkers van de inschrijver zijn getraind en opgeleid voor de werkzaamheden die zij verrichten
6.6	De Dienstverlener zorgt ervoor dat haar medewerkers – die TSO uitvoeren representatieve en uniforme bedrijfskleding dragen. Het uiten van reclameboodschappen, anders dan de firmanaam van de Dienstverlener, is niet toegestaan. Er wordt daarnaast voldoende aandacht besteed aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging.
6.7	Ontslag en aanname zijn de verantwoordelijkheid van de inschrijver. Gemeente Heerenveen behoudt zich het recht voor (wat niet op onredelijke gronden wordt onthouden) medewerkers van de inschrijver toegang tot haar gebouwen en terreinen te ontzeggen als blijkt dat deze medewerkers ongeschikt of onbekwaam zijn en/of als de medewerkers zich niet houden aan de door Gemeente Heerenveen gestelde voorschriften en geldende huis- en gedragsregels.
6.8	Medewerkers van de inschrijver beschikken over een geldige – niet ouder dan 6 maanden – Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) met code 12 en 41 in ieder geval bij aanvang van het contract.
6.9	Alle medewerkers van inschrijver die in direct contact komen met de medewerkers en/of bezoekers van Gemeente Heerenveen dienen te beschikken over goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden in de Nederlandse taal.

<b>7. Kwaliteit en schoonmaak</b>	
7.1	De kwaliteit van de automaat en de consumptie wordt minimaal 1 keer per jaar intern door de inschrijver gecontroleerd. De uitkomsten van de controles worden schriftelijk gerapporteerd aan Gemeente Heerenveen. Eventuele tekortkomingen worden vastgelegd in een actie/verbeterplan waarbij concreet wordt aangegeven hoe en binnen welk tijdsbestek de tekortkoming wordt opgelost.
7.2	Gemeente Heerenveen behoudt zich het recht voor om de kwaliteit van de automaten te laten controleren door een onafhankelijke partij. De inschrijver 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.
7.3	De inschrijver is verantwoordelijk voor goede hygiëne, bacteriologische- en hygiënecontrole voor de werkzaamheden die worden verricht. Deze aspecten zijn opgenomen in de processen van de inschrijver en zijn gebaseerd op de HACCP- en de geldende wet- en regelgeving. De uitkomsten van eventuele onderzoeken, audits, etc. worden aan Gemeente Heerenveen verstuurd en besproken in het operationeel en/of kwartaaloverleg.

<b>8. Financiën</b>	
8.1	Inschrijver dient nadat een prestatie is geleverd te factureren. De prestatie moet altijd bewijsbaar zijn voor zowel de Gemeente Heerenveen als voor de Opdrachtnemer.
8.2	De Opdrachtnemer factureert per kalendermaand achteraf per locatie. De Opdrachtnemer dient zijn facturen in per e-mail (facturen@heerenveen.nl)
8.3	Gedurende de looptijd van de overeenkomst is prijsindexatie toegestaan conform onderstaande bepalingen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Levering van koffiemachines en toebehoren wordt geïndexeerd op basis van de Consumentenprijsindex (CPI), gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), reeks: <i>Alle huishoudens, 2020=100</i>.</li> <li>• Dienstverlening, waaronder service, onderhoud en eventuele aanvullende</li> </ul>

	<p>diensten, wordt geïndexeerd op basis van de CAO-Lonen index, eveneens gepubliceerd door het CBS, reeks: <i>CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, commerciële dienstverlening, 2020=100</i>.</p> <p>De indexatie vindt plaats jaarlijks per 1 januari, op basis van de meest recent beschikbare indexcijfers. De eerste indexatie mag plaatsvinden na afloop van het eerste contractjaar.</p> <p>De opdrachtnemer dient de indexatie schriftelijk aan te kondigen uiterlijk twee maanden vóór de ingangsdatum, met een duidelijke onderbouwing van de berekening.</p> <p>Indien de genoemde indexen door het CBS worden beëindigd of gewijzigd, zal in overleg een gelijkwaardige vervangende index worden vastgesteld.</p>
--	--

<b>9. Samenwerking en overlegstructuur</b>	
9.1	De inschrijver organiseert één centraal aanspreekpunt voor het volledige contract bij Gemeente Heerenveen en de daaronder behorende dienstverlening.
9.2	De communicatie tussen Gemeente Heerenveen en de inschrijver vindt structureel en regelmatig plaats op operationeel en tactisch/strategisch niveau. De inschrijver draagt zorg voor verslaglegging van de overleggen en levert dit binnen 5 werkdagen na het desbetreffende overleg op.
9.3	<p><b>Operationeel overleg</b>            Inschrijver krijgt van Opdrachtnemer op operationeel niveau een vast(e) contactpersoon/aanspreekpunt die operationeel beslissingsbevoegd is en tijdens kantooruren telefonisch en per mail bereikbaar is. Het operationeel overleg vindt 2 x per jaar plaats tussen Facilitair coördinator en contactpersoon.</p> <p><b>Tactisch/strategisch overleg</b>            Het tactisch overleg vindt 2 keer per jaar plaats tussen Facilitair adviseur, Facilitair coördinator en de accountmanager/regiomanager van de inschrijver. De onderwerpen die in ieder geval in het tactisch overleg besproken worden zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De kwaliteit van de dienstverlening;</li> <li>• Klachtenregistratie en klachtenbehandeling;</li> <li>• Storingen en beschikbaarheid;</li> <li>• Managementrapportage en -informatie inclusief toelichting;</li> <li>• Financiële resultaten;</li> <li>• Prijsontwikkelingen/ indexeringen;</li> <li>• Duurzaamheid en vitaliteit;</li> <li>• Eventuele knelpunten inzake de dienstverlening;</li> <li>• Toekomstige ontwikkelingen organisatie.</li> </ul>
9.4	Indien Gemeente Heerenveen of de inschrijver hier aanleiding toe ziet, kan tussentijds overleg plaatsvinden.

<b>10. Duurzaamheid</b>	
10.1	De geoffreerde warme drankenautomaten voldoen minimaal aan: energielabel A+, CE-keurmerk en de wetgeving omtrent NEN: 1010/3140.
10.2	Inschrijver beschikt over een milieumanagementsysteem (ISO 14001)
10.3	<del>De inschrijver moet toelichting geven op de verpakkingskeuze, waarbij zij aansluit bij de essentiële eisen uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen. Minimaal 95% van de verpakkingen moet herbruikbaar en/of recyclebaar zijn. Daarnaast is de inschrijver verplicht gerecycled materiaal te gebruiken bij secundaire/tertiaire verpakkingen en dient aan te geven hoe de gekozen disposables na gebruik kunnen worden ingezameld en verwerkt, bijvoorbeeld door recyclen, vergisten, composteren of verbranden.</del>
10.4	Inschrijver is in het bezit van een CO2 prestatieladder certificering trede 3 of een

	vergelijkbaar aantoonbare certificering
10.5	De geoffreerde warme drankenautomaten hebben een nachtstand/slaapstand indien de machines > 1 uur niet worden gebruikt.
10.6	De inschrijver 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.
10.7	Dienstverlener treft alle noodzakelijke voorzieningen om duurzame inzetbaarheid van haar personeel te realiseren en te borgen.
10.8	Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever aan te tonen dat de koffie, thee en cacao aan bovengenoemde eisen (eis 10.1 t/m 10.7) 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.
10.9	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 .
<b>11. Apparatuur</b>	
11.1	Alle warme drankenautomaten zijn bij aanvang nieuwe tafelmodel apparaten.
11.2	De opdrachtgever onderscheidt momenteel 2 verschillende drankenautomaten: <b>Type 1 ( huidig model Espresso omni single 9100)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wordt geplaatst op 17 plekken verdeeld over diverse locaties</li> </ul> <b>Type 2 ( huidig model Koro 2.0)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wordt op 1 plek geplaatst</li> </ul> Assortiment van de machines wordt in eis 12 besproken
11.3	Het display/bedieningspaneel van de automaten is gebruiksvriendelijk, werkt intuïtief, in de Nederlandse taal en is goed bedienbaar voor iedereen, bijvoorbeeld ook voor mensen met een visuele beperking of laaggeletterde mensen.
11.4	De storingsomschrijving wordt in het display weergegeven.
11.5	De te plaatsen en geoffreerde warme drankenautomaten zijn tafelmodel automaten en sluiten aan op de beschikbare ruimte en passen op de reeds aanwezige pantrymeubels van Gemeente Heerenveen.
11.6	De warme drankenautomaten worden middels een gearde aansluiting gekoppeld aan het stroomnet. De Dienstverlener maakt gebruik van de elektriciteitsaansluitingen van Gemeente Heerenveen, deze aansluitingen zijn 230V
11.7	Gemeente Heerenveen zorgt voor een wateraansluiting en een stopcontact. Een waterslang, om de automaat aan de wateraansluiting te koppelen, dient door de inschrijver te worden verzorgd.
11.8	De warme drankenautomaten beschikken over de volgende functionaliteiten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een bekerdetectiesysteem</li> <li>• Regelbare dosering van de ingrediënten (mild/normaal/sterk)</li> <li>• Separate tappunten voor koffie en heet/koud water</li> <li>• Een intern of extern waterfilter</li> <li>• Een opvangreservoir van tenminste 0,7 liter ten behoeve van vloeistoffen</li> </ul>
11.9	Het uiten van reclameboodschappen op de automaten, anders dan de

	firmanaam van de inschrijver, is niet toegestaan.
11.10	De uitstroomtemperatuur voor heet water dient minimaal 80 °C te zijn. Voor alle overige warme dranken dient dit minimaal 75 °C te zijn.
11.11	De automaten dienen te beschikken over een digitaal registratiesysteem per machine voor de registratie van de aantallen per consumptie.
11.12	De Dienstverlener levert documentbladen en gebruikershandleidingen in de Nederlandse taal aan van de apparatuur met daarin bijbehorende technische specificaties en aansluitwaarden.
11.13	De maximale zet tijd van de koffie moet 35 seconde zijn.
11.14	<p>Inschrijver dient ervoor te zorgen dat de koffieautomaten op alle locaties van type 1 zijn ingesteld met dezelfde grammages en volumes om uniformiteit in smaak en kwaliteit te borgen.</p> <p>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.</p> <p>Indien deze afwijken, stelt Opdrachtnemer ze weer bij naar de afgesproken instellingen.</p>
11.15	Inschrijver dient er rekening mee te houden dat medewerkers hun eigen beker meenemen. De automaten moeten dus geschikt zijn voor c.q. verschillende formaten bekera kunnen lezen.

## **12. Assortiment**

12.1	<p>Het minimale assortiment van de automaten type 1 is:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Espresso;</li> <li>• Koffie;</li> <li>• Decafe koffie</li> <li>• Cappuccino;</li> <li>• Café au lait;</li> <li>• Wiener melange</li> <li>• Warme chocolademelk;</li> <li>• Heet water.</li> <li>• Koud water</li> </ul>
12.2	<p>Het minimale assortiment van de automaten type 2 is:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Espresso;</li> <li>• Koffie;</li> <li>• Koffie met melk;</li> <li>• Latte macchiato</li> <li>• Cappuccino;</li> <li>• Heet water.</li> </ul>
12.3	<p>Dienstverlener levert minimaal onderstaande condimenten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cacaopoeder voor automaat</li> <li>• Melkpoeder voor automaat</li> <li>• Automaten suiker</li> <li>• Koffiebonen voor automaat</li> <li>• Decafe bonen voor automaat</li> <li>• Theezakjes diverse smaken (25 per doosje)</li> </ul>
12.4	Gemeente Heerenveen gaat uit van de expertise van de Dienstverlener om passende automaten, producten en dienstverlening aan te bieden. Gemeente Heerenveen 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 inschrijver de maalgraad vastgesteld.

## **13. Klachten**

13.1	In ieder geval dient inschrijver een toegankelijk en efficiënt meldingssysteem voor klachten over warme drankenautomaten te faciliteren. Dat wil zeggen:
------	--

	<p>klachten moeten eenvoudig kunnen worden gemeld bij een servicedesk, via een online platform of telefonisch.</p> <p>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.</p>
13.2	<p>Inschrijver 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 inschrijver) komt inschrijver met een voorstel voor verbetering en/of hoe de klacht wordt opgelost. Na goedkeuring van Opdrachtgever kan het voorstel / de verbetering worden geïmplementeerd.</p>
13.3	<p>Alle klachten (incl. afhandeling) worden geregistreerd en periodiek gerapporteerd aan Opdrachtgever.</p>

<b>14. Rapportages</b>	
14.1	<p>Om de geleverde prestatie op de juiste waarde te kunnen schatten, wil Gemeente Heerenveen gedurende de looptijd van de overeenkomst over bepaalde managementinformatie kunnen beschikken. Deze managementinformatie wordt 4 keer per jaar verstrekt en uiterlijk binnen vier weken na het verstrijken van het kwartaal. De inschrijver verstrekt per kwartaal managementrapportages (in PDF en Excel) met daarin de volgende informatie opgenomen per warme drankenautomaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Warme drankenautomaat nummer en locatie;</li> <li>• Leeftijd warme drankenautomaten inclusief resterende huur/leasetermijnen</li> <li>• Beschikbaarheidspercentage per automaat per maand en totaal;</li> <li>• Storingen: aantal en aard;</li> <li>• Verricht onderhoud en reparaties;</li> <li>• Klachtenafhandeling;</li> <li>• Totaal aantal consumpties per locatie, per soort, per automaat;</li> <li>• Overzicht van geleverde ingrediënten en toebehoren, gespecificeerd per artikel en per locatie.</li> </ul>
14.2	<p>De inschrijver beschikt over een klachtenprocedure al dan niet als onderdeel van een integraal kwaliteitsmanagementsysteem. Na opvolging en afhandeling van de klacht koppelt de inschrijver de klacht met bijbehorende oplossing terug aan de melder. Alle meldingen en klachten worden geregistreerd en worden opgenomen in de managementrapportage.</p>