

Bijlage A

Programma van Eisen

**Europese Aanbesteding Warme drankenvoorziening
Pantar**

Herziene versie na Nota van Inlichtingen 1

Datum : 3-11-2025
Versie : 1.1
Opgesteld door : Stichting Pantar Amsterdam
TenderNed-kenmerk : 553231

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Algemeen	4
3. Automaten	5
4. Ingrediënten, bekers en condimenten	10
5. Onderhoud, storingen en beschikbaarheid	13
6. Bestelling en levering	18
7. Rapportages, service en communicatie	19
8. Implementatie van de overeenkomst	22
9. Duurzaamheid	23
10. Prijs, Facturering en betaling	25

1. Inleiding

Een belangrijk deel van dit Programma van Eisen heeft betrekking op de kwaliteit, functionaliteit en prestaties van de door de inschrijver te leveren koffieautomaten. Om te waarborgen dat de aanbestedende dienst vooraf kan vaststellen dat de aangeboden oplossing aan de gestelde eisen voldoet, wordt van iedere inschrijver verlangd dat hij bij zijn inschrijving een **productinformatieblad** met een beschrijving van de aangeboden automaten toevoegt.

In dit productinformatieblad beschrijft de inschrijver op beknopte maar duidelijke wijze **hoe** de aangeboden koffiemachine voldoet aan de eisen in dit Programma van Eisen. Daarbij worden waar mogelijk technische gegevens, productinformatie of verklaringen van de fabrikant opgenomen ter onderbouwing.

In de kolom *Bewijslast* bij de eisen is aangegeven of aanvullende toelichting of bewijsstukken bij inschrijving vereist zijn.

- Wanneer in de kolom *Bewijslast* "**JA**" staat vermeld, dient de inschrijver in het productinformatieblad aan te geven hoe en op welke wijze aan die specifieke eis wordt voldaan.
- Wanneer "-" of "nee" is vermeld, hoeft de inschrijver hierover geen aanvullende toelichting bij de inschrijving te verstrekken; toetsing vindt dan plaats in een latere fase (bijvoorbeeld verificatie of uitvoering).

Het productinformatieblad vormt daarmee een belangrijk hulpmiddel voor zowel de aanbestedende dienst als de inschrijver om transparant en eenduidig inzicht te geven in de geboden oplossing.

In dit Programma van Eisen wordt hierna gesproken over 'opdrachtgever' en 'opdrachtnemer'. Hoewel deze termen pas formeel gelden na gunning, worden zij in dit document gebruikt om de leesbaarheid te bevorderen. In de aanbestedingsfase dienen de verplichtingen uiteraard te worden gelezen als eisen aan de inschrijver.

2. Algemeen

Nummer	Omschrijving	Bewijslast
2.1	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat gedurende de contractperiode alle communicatie, zowel mondeling als schriftelijk, in de Nederlandse taal plaatsvindt. Dit betreft zowel de communicatie door de aangewezen contactpersonen (tactisch en strategisch) als de communicatie in en rondom de automaten, waaronder gebruikersinstructies, meldingen en instellingen.	
2.2	De opdrachtnemer borgt dat gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst de volledige dienstverlening, zoals omschreven in het Beschrijvend Document en dit Programma van Eisen, ononderbroken beschikbaar is en aansluit bij de behoefte van de Opdrachtgever.	
2.3	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle door hem ingezette medewerkers gedurende de looptijd van de overeenkomst handelen conform de Gedragscode van Pantar (<i>Bijlage G</i>). De opdrachtnemer draagt zorg voor kennisname en naleving van deze gedragscode door zijn medewerkers.	
2.4	<p>Opdrachtnemer handelt naar en is op de hoogte van de voor deze opdracht relevante vigerende wet- en regelgeving inclusief HACCP, hygiëne code, warenwet, NEN3140/VCA etc. en speelt hier tijdig en concreet op in indien er wijzigingen plaatsvinden en communiceert in dit verband tijdig met Opdrachtgever. Opdrachtgever behoudt zich het recht te doen controleren of Opdrachtnemer de wet- en regelgeving naleeft middels steekproeven door een onafhankelijk instantie.</p> <p>Aan de kwaliteitscontroles/metingen dient Opdrachtnemer kosteloos mee te werken. Indien Opdrachtnemer niet binnen tien dagen haar medewerking verleent, wordt de dranken automatisch geacht te zijn afgekeurd. De herkeuring komt dan voor rekening van Opdrachtnemer.</p> <p>Opdrachtgever behoudt zich tevens het recht om te allen tijde door middel van metingen (door een onafhankelijke organisatie) te controleren of de kwaliteit en de dosering in de dranken automaten overeenkomen met hetgeen is aangeboden en na de verificatietest en eventueel uitgevoerde herijkingstesten is overeengekomen.</p>	

	De uitslag van de onafhankelijke organisatie is bindend en kan niet ter discussie worden gesteld.	
--	---	--

3. Automaten

Nummer	Omschrijving	Bewijslast
3.1	De opdrachtnemer kiest het type en model drankenautomaat, mits dit past binnen de eisen in het Beschrijvend Document en dit Programma van Eisen.	
3.2	De opdrachtnemer levert nieuwe of gereviseerde drankenautomaten. Gereviseerde automaten voldoen aan dezelfde kwaliteitseisen als nieuwe automaten, zijn representatief (schoon, schadevrij en in verzorgde staat) en verkeren in zeer goede technische conditie. Bij levering van gereviseerde automaten verstrekt de opdrachtnemer een recent keuringsrapport waaruit de staat en geschiktheid van de automaat blijkt. De opdrachtnemer staat garant voor de kwaliteit en beschikbaarheid van alle geleverde automaten.	JA
3.3	De opdrachtnemer levert drankenautomaten op basis van instantkoffie.	
3.4	Het uitgangspunt bij de start van de overeenkomst is een levering van 29 drankenautomaten. De opdrachtnemer biedt gedurende de looptijd van de overeenkomst de mogelijkheid om het aantal automaten tussentijds op- of af te schalen. Tot 10% afschalen van het aantal automaten vindt kosteloos plaats. Bij opschaling worden de tarieven gehanteerd zoals deze door de opdrachtnemer tijdens de aanbesteding zijn ingediend.	
3.5	De opdrachtnemer garandeert dat de bij aanvang van de overeenkomst geleverde type drankenautomaten gedurende ten minste de eerste vier jaar van de overeenkomst ongewijzigd leverbaar en inzetbaar blijven. Indien binnen deze periode extra automaten worden geplaatst, betreft dit altijd hetzelfde type als de reeds aanwezige automaten, zodat uniformiteit in het machinepark gewaarborgd is. Na deze periode kan, uitsluitend in overleg met en na goedkeuring van de opdrachtgever, een ander type automaat worden ingezet.	

3.6	De opdrachtnemer verzorgt gedurende de looptijd van de overeenkomst kosteloos de levering, het retourneren en het verplaatsen van drankenautomaten en indien van toepassing, bijbehorende meubels of onderkasten. Het exacte aantal mutaties is vooraf niet vast te stellen; op basis van historische gegevens wordt een maximale fluctuatie van circa 10% van het aantal automaten verwacht.	
3.7	<p>De dranken automaten inclusief onderkast of meubel zijn passend binnen de beschikbare ruimte van 220 x 50 x 65 centimeter (hoogte x breedte x diepte).</p> <p>De dranken automaten zonder onderkast of meubel zijn passend binnen de beschikbare ruimte van 90 x 50 x 55 centimeter (hoogte x breedte x diepte).</p>	JA
3.8	<p>De drankenautomaten beschikken over een overzichtelijk en gebruiksvriendelijk bedieningspaneel. Dit houdt in dat:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Geluidssignalen tijdens bediening en uitgifte van dranken tot een minimum beperkt blijven en geen overlast veroorzaken; 2. Alle keuzemogelijkheden in de Nederlandse taal worden weergegeven; 3. De bediening intuïtief en zelfstandig uitvoerbaar is voor gebruikers met verschillende ervaringsniveaus; 4. Het volledige assortiment zoveel mogelijk in één scherm zichtbaar is; 	JA
3.9	Alle drankenautomaten hebben een uniforme uitstraling en beschikken over dezelfde bediening (met uitzondering van de automaat met braille-bediening). Dagelijks onderhoud en het bijvullen van de automaten geschiedt op gelijke wijze voor alle automaten, zodat gebruikers en servicemedewerkers overal dezelfde handelingen verrichten.	
3.10	De drankenautomaten zijn geschikt voor aansluiting op een standaard koud waterleiding. De benodigde aansluitpunten voor water en elektra (230V) worden door de opdrachtgever op iedere locatie ter beschikking gesteld.	

3.11	De drankenautomaat is zodanig ontworpen dat legionellavorming wordt voorkomen en deze voldoet aan de geldende (wettelijke) normen en richtlijnen voor drinkwaterveiligheid.	
3.12	De drankenautomaten zijn zodanig vormgegeven dat de dagelijkse verzorging (bijvullen, reinigen, legen) veilig en ergonomisch kan plaatsvinden conform de geldende Arbonormen. Hierbij wordt onder meer rekening gehouden met een bijvulhoogte van de ingrediënten, waarbij tillen en reiken binnen de ergonomische richtlijnen blijft.	
3.13	De drankenautomaten zijn uitgerust met een opvangreservoir voor restvloeistof. Het reservoir is eenvoudig te legen en te reinigen door de servicemedewerkers van opdrachtgever. De automaat geeft een duidelijke melding zodra het reservoir (bijna) vol is, zodat overlast wordt voorkomen. <i>Omdat in de praktijk regelmatig kopjes koffie vroegtijdig worden weggehaald (waardoor extra vloeistof in het reservoir terechtkomt), dient de capaciteit en meldfunctie zodanig te zijn dat het reservoir in normaal gebruik niet meerdere keren per dag hoeft te worden geleegd.</i>	
3.14	Ten minste één drankenautomaat, geplaatst in de kantine op locatie Kriekenoord, is voorzien van een bedieningsmogelijkheid in braille. Hiermee wordt geborgd dat blinden en slechtzienden zelfstandig gebruik kunnen maken van de automaat.	JA
3.15	De drankenautomaten zijn robuust vormgegeven zodat de kans op schade minimaal is. Dit houdt in dat: <ul style="list-style-type: none"> • de buitenzijde geen kleine of gemakkelijk breekbare onderdelen bevat; • geen gebruik wordt gemaakt van poreuze materialen die vuil of vocht opnemen; • de buitenzijde eenvoudig en doeltreffend gereinigd kan worden. De automaten zijn geschikt om dagelijks te worden onderhouden door medewerkers uit de doelgroep van de opdrachtgever, waarbij hufferproof eigenschappen gewenst zijn.	

3.16	<p>De uitgifte van warme dranken vindt plaats op ergonomische pakhoogte, waarbij de gebruiker zicht heeft op de vloeistof in de beker.</p> <p>Op locaties waar een meubel of aanrecht aanwezig is, houdt de opdrachtnemer rekening met de beschikbare voorzieningen. Op een deel van de locaties dient de automaat op een onderkast/meubel te worden geplaatst welke door opdrachtnemer geleverd wordt. De kosten voor onderkasten of meubels zijn inbegrepen in de leaseprijs van dat type automaten.</p> <p>Een overzicht van de huidige plaatsing van tafel- en hoge modellen verdeeld naar de verschillende locaties is opgenomen in <i>Bijlage F: Automatenoverzicht en consumpties Pantar 2025</i>.</p>	
3.17	De drankenautomaten beschikken over gescheiden uitgifteopeningen voor koffiedranken en voor (heet)water. Bij de uitgifte van dranken komen geen resten van een vorige consumptie (ingrediënten of vloeistof) in de beker van de volgende consumptie terecht. Elke consumptie wordt schoon en zonder residu verstrekt.	JA
3.18	De Opdrachtnemer biedt drankenautomaten aan met een capaciteit die aansluit bij het gemiddeld aantal consumpties per locatie, zoals opgenomen in <i>Bijlage F: Automatenoverzicht en consumpties Pantar 2025</i> . Daarbij rekening gehouden met het feit dat de automaat maximaal 1 maal per dag wordt bijgevuld.	JA
3.19	Om een vlotte doorloop tijdens piekmomenten te waarborgen, bedraagt de uitgiftesnelheid per consumptie – ongeacht de gekozen dranksoort – maximaal 15 seconden.	JA
3.20	De opdrachtnemer stelt de uitstroomtemperatuur van de warme dranken zodanig in dat de smaak en het aroma van de betreffende consumptie optimaal tot hun recht komen. Indien voor een drank een wettelijke norm of product specifieke aanduiding (bijvoorbeeld op het etiket) geldt, wordt deze temperatuur nageleefd.	
3.21	De drankenautomaten bieden minimaal de volgende consumpties aan:	

	<ul style="list-style-type: none"> • Koffie zwart, met de mogelijkheid om suiker en/of melk uit de automaat toe te voegen; • Espresso, met de mogelijkheid om suiker en/of melk uit de automaat toe te voegen; • Latte macchiato / koffie verkeerd, met de mogelijkheid om suiker uit de automaat toe te voegen; • Cappuccino, met de mogelijkheid om suiker uit de automaat toe te voegen; • Chocolademelk; • Warm water. 	
3.22	De drankenautomaten bieden gebruikers de mogelijkheid om de dosering van koffie, espresso, melk en suiker naar eigen voorkeur te regelen.	
3.23	<p>Binnen één meter van iedere drankenautomaat zijn voor gebruikers de volgende artikelen beschikbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • suikersticks of -sachets; • zoetstofsticks of -sachets; • creamersticks of -sachets; • roerstaafjes; • theezakjes in verschillende smaken. <p>Deze artikelen worden overzichtelijk gepresenteerd in een box en/of display.</p>	
3.24	Alle automaten zijn voorzien van een uitgiftemogelijkheid voor kannen koffie en kannen warm water (de automaat met braillefunctie uitgezonderd).	JA
3.25	<p>De drankenautomaten zijn geschikt voor gebruik met de door opdrachtgever gehanteerde transparante glazen koffiemokken (hoogte circa 10 cm, diameter circa 8,5 cm). De uitgifte-opening en het plaatsingsvlak van de automaat zijn hierop afgestemd, zodat de mokken zonder problemen passen en stabiel geplaatst kunnen worden.</p> <p>De opdrachtnemer houdt er rekening mee dat de door opdrachtgever gehanteerde mokken tijdens de looptijd van de overeenkomst kunnen</p>	

	wijzigen. Deze wijzigingen zullen beperkt blijven tot marktconforme formaten. De automaten blijven ook in dat geval geschikt voor het beoogde gebruik.	
3.26	De drankenautomaten registreren tellerstanden per consumptiesoort. De Opdrachtnemer verwerkt deze gegevens in een kwartaalrapportage voor de Opdrachtgever. Op basis van deze gegevens adviseert de opdrachtnemer proactief over mogelijke aanpassingen, zoals het verplaatsen of wisselen van automaten tussen locaties.	JA
3.27	De drankenautomaten beschikken over een energiebesparende voorziening die automatisch wordt geactiveerd na een periode van inactiviteit. Deze voorziening werkt (bijvoorbeeld) als volgt, of vergelijkbaar: <ul style="list-style-type: none"> • Na een vooraf ingestelde tijdsduur zonder gebruik schakelt de automaat over naar een energiebesparende modus. • In deze modus worden het energieverbruik en de belasting van de machine verlaagd, bijvoorbeeld door: <ul style="list-style-type: none"> ○ het reduceren of uitschakelen van verwarmingselementen; ○ het uitschakelen van schermen, verlichting en andere niet-essentiële onderdelen; ○ het terugbrengen van interne processen naar een rusttoestand. • Zodra een gebruiker de automaat weer activeert (bijvoorbeeld door een selectie te maken), hervat de machine binnen korte tijd de normale werking. 	JA

4. Ingrediënten, **bekers** en condimenten

Nummer	Omschrijving	Bewijslast
4.1	De opdrachtnemer blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst voorstellen doen voor het verduurzamen van de ingrediënten.	

4.2	<p>De drankenautomaten zijn standaard ingesteld op uniforme doseringen (grammage) per consumptie, zodat gebruikers op alle locaties dezelfde smaak- en kwaliteitsbeleving ervaren.</p> <p>De exacte doseringen per consumptie worden tijdens de verificatiefase in overleg tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer vastgesteld. Deze instellingen worden vervolgens op alle automaten toegepast en gedurende de looptijd van de overeenkomst gehandhaafd.</p>	
4.3	<p>Op verzoek van de opdrachtgever voert de opdrachtnemer tijdens de looptijd van de overeenkomst een herijkingstest uit op de drankenautomaten. Tijdens deze test wordt gecontroleerd of de ingestelde doseringen (grammages) per consumptie nog overeenkomen met de afspraken die bij de verificatiefase zijn vastgelegd. Indien afwijkingen worden vastgesteld, past de opdrachtnemer de instellingen aan zodat uniformiteit in alle automaten wordt hersteld.</p>	
4.4	<p>In de verificatiefase vindt met de beoogd opdrachtnemer (de inschrijver aan wie Pantar voornemens is de opdracht te gunnen) de smaaktest plaats. Opdrachtnemer levert hiervoor minimaal twee soorten koffieblends voor dezelfde prijs. De keuze voor de definitieve koffieblend zal na de smaaktest op basis van de resultaten van de smaaktest worden gemaakt.</p>	
4.5	<p>De topping voor de bereiding van cappuccino en de latte macchiato is schuimend, vol en stevig. Tijdens de verificatiefase wordt dit aspect beoordeeld in een smaaktest.</p>	
4.6	<p>De opdrachtnemer levert zo duurzaam mogelijke condimenten. Alle condimenten zijn per portie afzonderlijk verpakt. Voor de verpakkingseenheden gelden de volgende minimale hoeveelheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • suikerstick: 3 gram; • melkstick: 2,5 gram; • zoetstof: 0,5 gram of 2 zoetjes (gebruikelijke grootte); • theezakje: 1,5 gram. 	

4.7	<p>Na gunning, tijdens de start van de implementatiefase, bepalen opdrachtgever en opdrachtnemer in overleg de samenstelling van het thee-assortiment, op basis van criteria zoals populariteit, diversiteit en gebruikersvoorkeuren.</p> <p>Gedurende de looptijd van de overeenkomst kan het thee-assortiment rouleren. Opdrachtgever en opdrachtnemer evalueren en herzien de samenstelling maximaal twee keer per kalenderjaar in onderling overleg.</p>	
4.8	<p>De opdrachtnemer levert de condimenten zodanig dat deze voor alle gebruikers, waaronder slechtzienden en minder goed lezende medewerkers, eenvoudig te onderscheiden zijn.</p>	
4.9	<p>Op enkele locaties (o.a. in de schaftwagens) van opdrachtgever worden geen glazen bekera gebruikt, maar gebruikt men nog kartonnen bekera. Opdrachtgever verzorgt ook de levering van kartonnen koffiebekera voor deze locaties. Voor deze bekera geldt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standaard inhoud van ± 200ml. • De bekera zijn functioneel geschikt voor het uitschenken en consumeren van warme dranken zoals espresso, zwarte koffie, cappuccino, latte macchiato en warm water. • De bekera zijn vormvast bij een temperatuur tot ten minste 90 °C, ook bij langdurig contact met vloeistof (minimaal 10 minuten zonder vervorming of doorlekken). • De beker is vervaardigd van karton uit aantoonbaar duurzame bron, bij voorkeur voorzien van een FSC-certificering (of gelijkwaardig). • De binnenbekleding/coating: <ul style="list-style-type: none"> ○ is niet gemaakt van conventionele PE zonder recyclingoptie; ○ is bij voorkeur bio-based of water-based, of industrieel composteerbaar; • Reclame-uitingen en/of ludieke teksten op de beker zijn toegestaan, mits vooraf is afgestemd met de opdrachtgever. <p>Daarnaast geldt dat de kartonnen bekera te allen tijde moeten voldoen aan de geldende wet- en regelgeving. Indien gedurende de looptijd van</p>	

	de overeenkomst de wettelijke eisen wijzigen, levert de opdrachtnemer bakers die aan de nieuwe wet en regelgeving voldoen, zonder dat hiervoor meerkosten aan de opdrachtgever in rekening worden gebracht.	
4.10	Ingrediënten en/of condimenten voor de drankenautomaat wordt in verpakkingen van maximaal 5kg verpakt.	
4.11	Opdrachtnemer zal geen genetisch gemanipuleerde producten leveren zonder voorafgaand overleg met en/of toestemming van opdrachtgever.	

5. Onderhoud, storingen en beschikbaarheid

Nummer	Omschrijving	Bewijslast
5.1	<p>De doelgroepmedewerkers (hierna te noemen service medewerkers) van opdrachtgever verzorgen de dagelijkse schoonmaak en waar mogelijk, verhelpen van eerste lijn storingen(kleine en eenvoudige storingen). Over deze groep medewerkers:</p> <p><i>Een doelgroep medewerker is een werknemer die een afstand heeft tot de reguliere arbeidsmarkt, wat betekent dat hij of zij niet zelfstandig een baan kan vinden of behouden zonder speciale ondersteuning of aanpassingen. Dit kan komen door een arbeidsbeperking, zoals een handicap (mentaal, psychisch, lichamelijk of zintuiglijk), of door psychosociale problematiek, waardoor iemand niet kan concurreren op de open arbeidsmarkt. Deze medewerkers hebben moeite om een plek te vinden op de reguliere arbeidsmarkt. Ze hebben behoefte aan specifieke begeleiding en ondersteuning, vaak op de werkvloer, om hun arbeidscarrière te ontwikkelen. De groep bestaat uit mensen met een arbeidshandicap, langdurig werkzoekenden of mensen met psychosociale problemen.</i></p> <p>De servicemedewerkers van Pantar zijn ook verantwoordelijk voor het bijvullen van de koffie en andere condimenten in de dranken automaten. De dagelijkse schoonmaak en het bijvullen van de ingrediënten en condimenten van de automaten vindt maximaal één keer per dag plaats. Het dagelijks onderhoud bestaat dus minimaal uit:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Het vullen en reinigen (binnen- en buitenzijde) van de warme drankenautomaten en condimenten displays, inclusief lekbak; • Het schoonmaken van de buitenzijde van de onderkasten; • Het schoonmaken van de directe omgeving van de automaten en onderkasten. 	
5.2	<p>Opdrachtnemer voorziet de servicemedewerkers van Pantar welke het dagelijks schoonmaken en bijvullen van de automaten verzorgen, van de benodigde trainingen voor het uitvoeren van dagelijkse onderhoudswerkzaamheden. Na de benodigde trainingen zijn servicemedewerkers van Pantar in staat zelfstandig deze werkzaamheden uit te voeren.</p> <p>De trainingen en opfriscursussen vinden altijd plaats op één van de locaties van Pantar.</p>	
5.3	<p>Onder een storing wordt iedere gebeurtenis verstaan waardoor de werking van een drankenautomaat afwijkt van de beoogde werking. Bij storingsafhandeling wordt onderscheid gemaakt in:</p> <p>Eerste lijn storingen: dit betreffen eenvoudige storingen zoals, maar niet uitsluitend, tekorten van ingrediënten of storingen door een volle lekbak. Deze storingen worden verholpen door de servicemedewerker van Pantar.</p> <p>Tweede lijn storingen: dit betreffen alle overige technische storingen die niet door de servicemedewerker van Pantar, maar door een monteur van Opdrachtnemer verholpen worden. Deze storingen dienen binnen acht uur (kantooruren) te zijn opgelost.</p> <p>1. Verantwoordelijkheid en registratie De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van alle correctieve onderhoudswerkzaamheden en het verhelpen van technische storingen (dit betreft dus tweede lijn storingen).</p> <p>Storingsmeldingen worden door de facilitaire supportdesk bij opdrachtnemer ingediend. Opdrachtnemer heeft een centraal</p>	

	<p>meldpunt voor storingen ingericht en een mailadres beschikbaar waar storingsmeldingen naartoe verstuurd kunnen worden.</p> <p>Alle meldingen en uitgevoerde handelingen worden door opdrachtnemer vastgelegd in een digitale storingsadministratie. Responstijden gelden vanaf het moment van versturen van de storingsmelding door opdrachtgever aan opdrachtnemer.</p> <p>2. Responstijd en aanwezigheid op locatie</p> <p>a) Bij een storing waarbij geen alternatieve automaat op locatie beschikbaar is: opdrachtnemer is binnen 4 werkuren na het indienen van een melding op locatie aanwezig.</p> <p>b) Bij een storing waarbij wel een alternatieve automaat op locatie beschikbaar is: opdrachtnemer is binnen 8 werkuren na melding op locatie aanwezig.</p> <p><i>De werkuren gelden van maandag t/m vrijdag, 08:00 – 17:00 uur.</i></p> <p>3. Hersteltijd</p> <p>Een storing is binnen 8 werkuren na aankomst op locatie opgelost. Indien herstel niet direct mogelijk is, treft Opdrachtnemer een tijdelijke voorziening (bijvoorbeeld vervangende automaat of by-pass oplossing), zodat de dienstverlening zo snel mogelijk wordt hervat.</p> <p>4. Afmelding</p> <p>Na afronding(herstel) van een storingsmelding meldt de (monteur van-)opdrachtnemer de storing per mail bij de facilitaire supportdesk af (facility@pantar.nl), voorzien van: beschrijving van de oorzaak, gerealiseerde oplossing en eventuele vervolgacties.</p>	
5.4	<p>De Opdrachtnemer voert naast correctief onderhoud ook periodiek(preventief) onderhoud uit aan alle drankenautomaten, waaronder het vervangen van filters en houdt daarbij rekening met het volgende:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Aan het begin van ieder contractjaar verstrekt de opdrachtnemer een onderhoudsplan met daarin de geplande periodieke onderhoudsmomenten en de werkwijze. Dit plan wordt afgestemd met- en ingediend bij de contractmanager van opdrachtgever. • Uiterlijk één week voor een onderhoudsbezoek informeert de opdrachtnemer de contractmanager over: <ul style="list-style-type: none"> ○ de locaties die worden bezocht + de dag waarop het bezoek is ingepland; ○ de naam en contactgegevens van de uitvoerende operator. • De bevindingen en resultaten van de periodieke onderhoudsbezoeken worden opgenomen in de eerstvolgende kwartaalrapportage. 	
5.5	De Opdrachtnemer garandeert een minimale beschikbaarheid van de dranken automaten van gemiddeld 95% per maand. Onder beschikbaarheid wordt verstaan het storingsvrij opereren van dranken automaten.	
5.6	De beschikbaarheid per automaat wordt gemeten op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur, uitgedrukt in uren per maand, afgerond naar boven. Het beschikbaarheidspercentage wordt als volgt berekend: <i>(werkelijke beschikbaarheid in uren per maand / totaal uren per maand) * 100.</i> Opdrachtnemer meet het beschikbaarheidspercentage per maand per locatie en rapporteert hierover in de managementrapportage.	
5.7	Voor het melden van storingen en klachten stelt opdrachtnemer een centraal meldpunt beschikbaar waar de facilitaire supportdesk van opdrachtgever meldingen kan indienen. Opdrachtnemer garandeert dat het meldpunt tenminste bereikbaar is op werkdagen van 08:00 tot 17:00 uur.	
5.8	Opdrachtnemer zal mutaties (verplaatsingen, toevoeging of verwijdering) in het automatenpark binnen drie weken na aanvraag	

	door de opdrachtgever doorvoeren. De dag waarop de mutatie plaatsvindt, wordt altijd in overleg met de Contractmanager van opdrachtgever definitief bepaald.	
--	--	--

6. Bestelling en levering

Nummer	Omschrijving	Bewijslast
6.1	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de dagelijkse schoonmaak en het bijvullen van automaten en zorgt ook voor het plaatsen van bestellingen en voorraadbeheer van de benodigde ingrediënten en condimenten.	
6.2	De bestellingen worden per mail verstuurd aan opdrachtnemer middels een opdracht bon met opdracht nummer afkomstig van het mailadres facility@pantar.nl .	
6.3	Opdrachtnemer verstuurt binnen een werkdag een opdrachtbevestiging met daarin o.a. opgenomen: - Verwachte leverdatum; - Opdrachtnummer van opdrachtgever.	
6.4	Ingrediënten worden binnen vijf werkdagen geleverd na plaatsen van de bestelling.	
6.5	Opdrachtnemer levert op locatie zoals vermeld bij de bestelling.	
6.6	Producten worden overeenkomstig de geldende wettelijke voorschriften en voor de productgroepen noodzakelijke temperaturen aangeboden. Opdrachtnemer geeft bewaarcondities duidelijk aan op de buitenzijde van verpakkingen.	

7. Rapportages, service en communicatie

Nummer	Omschrijving	Bewijslast
7.1	De Opdrachtnemer wijst voor de opdrachtgever een vaste accountmanager aan als primair aanspreekpunt. Daarnaast benoemt de opdrachtnemer een vaste vervanger die de taken van de accountmanager waarneemt bij afwezigheid. De accountmanager en diens vervanger zijn bekend bij de opdrachtgever en gedurende de looptijd van de overeenkomst beschikbaar voor overleg en afstemming.	
7.2	Indien opdrachtnemer gebruik maakt van de inzet van een onderaannemer, draagt opdrachtnemer zorg dat de communicatie met de onderaannemer via hen plaatsvindt zodat opdrachtgever enkel communiceert met opdrachtnemer.	
7.3	<p>De opdrachtnemer verstrekt aan opdrachtgever na afloop van ieder kwartaal een rapportage met actuele gegevens over het automatenpark en de dienstverlening. Deze rapportage bevat ten minste:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Een overzicht van het ingezette en operationele automatenpark per locatie; 2. een specificatie van uitgevoerd technisch onderhoud, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen periodiek/preventief en correctief onderhoud; 3. een specificatie van storingen (aantal en type), inclusief geregistreerde responstijden en oplostijden; 4. de beschikbaarheidspercentages per automaat en voor het totale automatenpark; 5. tellerstanden per consumptiesoort, op automaat- en locatieniveau; 6. een overzicht van ontvangen en afgehandelde klachten; 7. een overzicht van bestelde ingrediënten per locatie, inclusief artikelomschrijving en kosten. <p>De managementrapportage wordt uiterlijk twee weken na afloop van ieder kwartaal beschikbaar gesteld aan de opdrachtgever. De inhoud van deze managementrapportage vormt de basis voor het tactisch overleg dat na ieder kwartaal plaatsvindt.</p>	

7.4	<p>De dienstverlening wordt gemeten op basis van de vastgestelde gunningscriteria, het Programma van Eisen en de inschrijving van de opdrachtnemer. Tijdens de implementatiefase stelt de opdrachtnemer in overleg met de opdrachtgever de te hanteren KPI's vast. De opdrachtnemer levert in deze fase een voorstel voor de inrichting van de managementrapportage, waarin per KPI wordt aangegeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de definitie en scope van de KPI; • de gehanteerde meetmethode; • de frequentie van meting en rapportage; • de wijze van sturing en monitoring. <p>Dit voorstel wordt besproken in het tactisch overleg en uiteindelijk gezamenlijk definitief vastgesteld. Gedurende de looptijd van de overeenkomst kan de set KPI's in overleg worden aangepast op verzoek van de opdrachtgever.</p>	
7.5	<p>De voortgang van de dienstverlening wordt periodiek geëvalueerd tijdens onderlinge overlegmomenten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. De opdrachtnemer is beschikbaar voor ten minste de volgende overlegstructuur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tactisch overleg: ieder kwartaal, met deelname van de facilitair contractmanager en de coördinator/werkbegeleider (van de servicemedewerkers) van de opdrachtgever en de accountmanager van de opdrachtnemer (inclusief vervanger indien nodig). • Strategisch overleg: jaarlijks, met deelname van de facilitair contractmanager en het afdelingshoofd facilitair (of een daartoe gemachtigde vertegenwoordiger) namens de Opdrachtgever en de accountmanager en een vertegenwoordiger vanuit het managementniveau van de Opdrachtnemer met beslissingsbevoegdheid. <p>Tijdens deze overleggen worden onder meer de voortgang, prestaties op de overeengekomen serviceniveaus, managementrapportages, eventuele knelpunten en verbetervoorstellen besproken.</p>	

7.6	<p>De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de organisatie en opvolging van de overlegmomenten met de opdrachtgever. Dit houdt in dat de opdrachtnemer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de afspraken tijdig inplant en bevestigt; • uiterlijk één week vóór het overleg een agenda opstelt en aan de contractmanager van opdrachtgever verstrekt; • een schriftelijk verslag opstelt waarin de besproken punten, besluiten en actiepunten zijn opgenomen; • dit verslag binnen één week na het overleg distribueert en ter accordering voorlegt aan de opdrachtgever; • actief de voortgang van de actiepunten bewaakt, opvolgt en de resultaten daarvan terugkoppelt aan de opdrachtgever. <p>Van de opdrachtnemer wordt hierbij een proactieve houding verwacht.</p>	
7.7	<p>Aan het einde van de contractperiode zorgt de opdrachtnemer ervoor dat alle warme drankenautomaten en bijbehorende toebehoren kosteloos worden afgekoppeld en afgevoerd. Deze werkzaamheden worden uitgevoerd in overleg met de opdrachtgever en de eventueel nieuwe contractpartner.</p> <p>Tijdens het implementatietraject van de opvolgende overeenkomst fungeert de nieuwe contractpartner als projectleider. De opdrachtnemer stemt de planning en uitvoering van de afbouwwerkzaamheden af met de opdrachtgever en deze nieuwe contractpartner.</p>	

8. Implementatie van de overeenkomst

Nummer	Omschrijving	Bewijslast
8.1	<p>De winnende opdrachtnemer dient voorafgaand aan de start van de dienstverlening een implementatieplan in bij opdrachtgever, waarin tenminste wordt stilgestaan bij de volgende onderwerpen:</p> <p>Planning</p> <ul style="list-style-type: none"> • overzicht van de fasering van de implementatie; • detailplanning van de levering en installatie van de automaten per locatie; • planning voor de training/opleiding van servicemedewerkers van de opdrachtgever. <p>Actielijst</p> <ul style="list-style-type: none"> • overzicht van de benodigde acties met vermelding van de verantwoordelijke per actie (naam/rol). <p>Organisatie opdrachtnemer</p> <ul style="list-style-type: none"> • taak- en rolverdeling binnen het implementatieteam; • duidelijke contactgegevens van de aanspreekpunten. <p>Gebruikerscommunicatie</p> <ul style="list-style-type: none"> • beschrijving van hoe gebruikers worden geïnformeerd en meegenomen in de planning (bijvoorbeeld via intranet of andere interne communicatiemiddelen). <p>Benodigde inzet opdrachtgever</p> <ul style="list-style-type: none"> • overzicht van wat er vanuit de opdrachtgever nodig is om de implementatie succesvol uit te voeren, zowel organisatorisch als qua uren en capaciteit van de contractmanager. <p>Risico's en beheersmaatregelen</p> <ul style="list-style-type: none"> • inventarisatie van mogelijke knelpunten; • voorgestelde maatregelen om deze risico's te beheersen. 	

9. Duurzaamheid

Nummer	Omschrijving	Bewijslast
9.1	<p>Alle De last mile (binnen en rondom Amsterdam)vervoers- en transportbewegingen ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst zijn uitstootvrij. Uitstootvrij betekent zonder uitlaatemissie van broeikasgassen, verontreinigende gassen en deeltjes. Dit geldt voor alle voertuigcategorieën, tenzij het bijzondere voertuigen betreft die in aanmerking komen voor ontheffing. Openbaar vervoer wordt ook gezien als Uitstootvrij. Als er voertuigen boven de 3500kg worden ingezet die niet onder de bijzondere voertuigen vallen en die in 2025 nog niet uitstootvrij beschikbaar zijn, dient Opdrachtnemer dit bij de inschrijving aan te tonen.</p>	
9.2	<p>Om gedurende de looptijd van de overeenkomst een zo duurzaam mogelijk machinepark te behouden, voert de opdrachtnemer de volgende taken uit ten aanzien van het in gebruik zijnde automatenpark:</p> <p>Plaatsingsadvies: de opdrachtnemer adviseert de opdrachtgever over het aantal te plaatsen automaten, op basis van actuele consumptiecijfer.</p> <p>Gebruik & rapportage: de opdrachtnemer rapporteert ieder kwartaal over het gebruik per automaat en geeft daarbij aan waar reductie in automaten mogelijk is (bijvoorbeeld bij structureel laag gebruik).</p> <p>Flexibiliteit in op- en afschalen: op verzoek van de opdrachtgever neemt de opdrachtnemer automaten terug of plaatst hij extra automaten, conform de afgesproken voorwaarden.</p>	
9.3	<p>De drankenautomaten zijn modulair ontworpen, zodat onderdelen eenvoudig te vervangen of te repareren zijn. Dit betekent dat de automaten zonder beschadiging uit elkaar kunnen worden gehaald en hersteld. Indien volledige modulariteit voor bepaalde onderdelen technisch niet mogelijk is, motiveert de opdrachtnemer dit en geeft hij aan welke onderdelen hiervan zijn uitgezonderd.</p>	JA

9.4	De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle automaten zo lang mogelijk in gebruik blijven. Waar mogelijk wordt een defecte automaat altijd eerst gerepareerd voordat tot vervanging wordt overgegaan. Vervanging vindt uitsluitend plaats wanneer herstel technisch of economisch niet meer verantwoord is, of wanneer de opdrachtgever dit expliciet niet langer wenselijk acht.	
9.5	Kunststofproducten voor eenmalig gebruik, zoals verpakkingsmaterialen bij de levering van onderdelen, zijn niet toegestaan, tenzij de opdrachtnemer aantoont dat er geen alternatieven beschikbaar zijn. Verpakkingsmateriaal bestaat zoveel mogelijk uit herbruikbare materialen. Indien herbruikbaar materiaal niet mogelijk is, wordt gebruikgemaakt van verpakkingsmateriaal dat voor 100% recyclebaar is, tenzij de opdrachtnemer gemotiveerd aantoont dat er geen alternatieven beschikbaar zijn.	
9.6	De aangeboden drankenautomaten beschikken ten minste over energielabel A , conform de geldende Europese energielabel-classificatie voor professionele apparatuur. De opdrachtnemer toont dit aan met productdocumentatie of een officieel certificaat van de fabrikant.	JA

10. Prijs, Facturering en betaling

Nummer	Omschrijving	Bewijslast
10.1	Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten voor de lease van de dranken automaten en aanschaf van ingrediënten zijn vermeld in euro's, zoveel mogelijk gespecificeerd, exclusief BTW. De bedragen zijn inclusief alle kosten zoals: administratie, arbeidsuren, overhead, onderhoud, materiaal, reinigingsmiddelen, reis-verblijf, transport, verzending, belastingen, heffingen, verzekeringen, (ver)plaatsing-, installatie-, de installatie- en ophaalkosten, kosten voor overleg, keuringen, wettelijke maatregelen etc.	
10.2	De kosten van water- en elektriciteitsverbruik zijn voor rekening van Opdrachtgever.	
10.3	De overeengekomen prijzen voor de lease van de dranken automaten zijn vast en onveranderlijk gedurende de duur van de overeenkomst.	
10.4	<p>De overeengekomen eenheidsprijzen van ingrediënten en condimenten kunnen vanaf 1 januari 2027 één maal per jaar worden bijgesteld.</p> <p>De eenheidsprijzen voor ingrediënten en condimenten kunnen jaarlijks per 1 januari worden aangepast op basis van de CBS Consumentenprijsindex (CPI), deelreeks "Voedingsmiddelen en alcoholvrije dranken" (2015=100), zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek.</p> <p>De eenheidsprijzen voor Koffie, thee en cacao producten worden geïndexeerd op basis van de Consumentenprijsindex (CPI), deelreeks "012100 - koffie, thee en cacao" 2015=100.</p> <p>Overige producten (niet zijnde koffie, thee en cacao) worden geïndexeerd op basis van de Consumentenprijsindex (CPI), deelreeks "000000 - alle bestedingen" 2015=100.</p> <p>Hierbij wordt telkens het maandcijfer van de derde maand (oktober) voor de datum van de prijsaanpassing gehanteerd, met behulp van de volgende formule:</p>	

	<p>Nieuwe prijs = oude prijs × (nieuw indexcijfer / oud indexcijfer)</p> <p>Opdrachtnemer verstrekt uiterlijk 1 maand voor de ingang van de indexering een rekeningkundige onderbouwing met vermelding van de gebruikte CBS-reeks en indexcijfers.</p>	
10.5	<p>Facturering van leaseprijzen van de dranken automaten vindt eenmaal per maand achteraf plaats middels een verzamelfactuur, onder vermelding van de huurperiode en het aantal dranken automaten per locatie.</p>	
10.6	<p>Facturering van de bestelde ingrediënten en condimenten vindt plaats na levering. Per factuur geldt maximaal één opdrachtnummer.</p>	
10.7	<p>Facturen worden digitaal verstuurd naar het mailadres crediteuren@pantar.nl.</p>	