

Bijlage 3.2 – Programma van eisen

behorende bij de Europese openbare aanbesteding ‘Leveren van warme en koude drankenautomaten’

Algemene eisen	
1.	De ARIV-2018 voorwaarden zijn van toepassing op deze aanbestedingsprocedure. Algemene verkoopvoorwaarden, branchevoorwaarden en andere voorwaarden van Opdrachtnemer worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
2.	Opdrachtnemer garandeert dat de te leveren en te plaatsen warme en koude drankenautomaten, inclusief alle benodigde aansluitingen en bijbehorende ingrediënten, volledig voldoen aan de geldende wet- en regelgeving, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend: • de Warenwet; • de geldende HACCP-richtlijnen en hygiënecodes; • alle relevante normen inzake voedselveiligheid en gebruik in openbare ruimten. Daarnaast dienen de automaten te voldoen aan de volgende technische en veiligheidseisen: • NEN 3140 goedgekeurd; • CE-gemarkeerd volgens de Europese richtlijnen; • Vrij van constructiefouten en zodanig ontworpen dat zij geen gevaar opleveren tijdens normaal gebruik. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het (her)keuren van de automaten conform de wettelijk voorgeschreven frequentie. Na plaatsing én na iedere herkeuring verstrekt de Opdrachtnemer per automaat een bewijs van goedkeuring/certificaat aan de Opdrachtgever, waarmee aantoonbaar is voldaan aan bovengenoemde vereisten.
3.	Bij het einde van de looptijd van deze Overeenkomst zal Opdrachtnemer kosteloos meewerken aan de overgang naar de nieuwe Overeenkomst (al dan niet met een andere leverancier te sluiten) en draagt actief bij aan een goede implementatie. Kosten bij de transitie aan het einde van de contracttermijn zijn voor rekening van Opdrachtnemer (denk bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend aan verschil marktwaarde/restwaarde of kosten voor het weghalen van de apparaten bij overgang naar een andere Opdrachtnemer.) De verwijdering van de automaten wordt in onderling overleg met de partijen afgestemd.
4.	Opdrachtnemer dient een training aan te bieden aan medewerkers van de Opdrachtgever. Deze training dient er voor zorgen dat de medewerkers voldoende kennis hebben om het dagelijks onderhoud uit te voeren en 1 ^e lijnstoringen te verhelpen.
Eisen ten aanzien van implementatieperiode	
5.	Na gunning start de implementatiefase. Gedurende de implementatiefase stemmen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer in onderling overleg af over de levering van de drankenautomaten.

6.	Opdrachtnemer is gedurende de implementatieperiode hoofdverantwoordelijk voor het resultaat. Opdrachtnemer stelt één (1) projectleider aan die de implementatie van de Overeenkomst uitvoert en begeleidt.
7.	Het uitgangspunt voor de implementatie binnen de gemeente Dronten is dat medewerkers en bezoekers geen hinder ondervinden van de omwisseling van de warme drankenautomaten. Er dient te allen tijde een voldoende aantal werkende warme drankenautomaten beschikbaar te zijn, zodat het verstrekken van consumpties ononderbroken doorgang vindt. Op het gemeentehuis dienen altijd minimaal vier (4) automaten in werking te zijn en op de gemeentewerf minimaal één (1) automaat. Alle werkzaamheden die verband houden met de implementatie dienen te worden uitgevoerd op werkdagen (maandag t/m vrijdag) tussen 08:00 en 17:00 uur.
8.	Alle kosten voor implementatie en opstart zijn verdisconteerd in de inschrijfprijs. Er kunnen geen separate kosten voor deze werkzaamheden van de implementatieperiode in rekening worden gebracht.
9.	In het kader van uniformiteit en beheersbaarheid geldt dat per type automaat slechts één (1) specifiek model mag worden aangeboden. De opdracht omvat het leveren, plaatsen en gebruiksklaar opleveren van de volgende types automaten: • Type 1: 8 stuks volautomatische koffiemachines op basis van de verse bonen zetmethode (<i>waarvan 2 stuks op de gemeentewerf en 6 stuks in het gemeentehuis worden geplaatst</i>) • Type 2: 1 stuks extra luxe bonenmachine met verse melkvoorziening (<i>deze staat op de begane grond in het restaurant in gemeentehuis</i>) • Type 3: 1 stuks (snel)filterkoffiemachine met 2 x 5 liter capaciteit • Type 4: 8 stuks koudwaterautomaten/-dispensers (<i>waarvan 2 stuks op de gemeentewerf en 6 stuks in het gemeentehuis worden geplaatst</i>)
10.	Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat Opdrachtgever warme en koude drankenautomaten kan bijplaatsen en retour laten nemen. Het bijplaatsen geschiedt op basis van de overeengekomen voorwaarden van de af te sluiten Overeenkomst en binnen de overeengekomen contractperiode. Voor de automaten die retour gaan, betaalt Opdrachtgever <u>geen</u> huur en servicekosten meer, zie hiervoor ook artikel van de Overeenkomst.
11.	Bij het plaatsen van nieuwe of vervangende automaten blijft de einddatum uit de Overeenkomst ongewijzigd. Dezelfde prijzen en condities uit de Overeenkomst zijn op deze automaten van toepassing.
Eisen warme drankenautomaten (bonen en snelfilter)	
12.	Opdrachtnemer levert het gevraagde aantal automaten aan Opdrachtgever op basis van Operational lease. Hierbij blijven de automaten eigendom van Opdrachtnemer en is Opdrachtnemer tevens verantwoordelijk voor het onderhoud.
13.	De automaten dienen bij plaatsing volledig nieuw te zijn. Automaten die later in de overeenkomst worden geplaatst mogen 'refurbished automaten' zijn, mits deze gelijk zijn aan de overige automaten (o.a. merk/type, kwaliteit, financiële afspraken) en voldoen aan de eis dat de automaten aan het einde van de maximale looptijd van de Overeenkomst maximaal acht (8) jaar oud zijn.

14.	Alle kosten voor de gevraagde leveringen (incl. verzend- en/of bezorgkosten voor zowel de automaten als voor de ingrediënten), lease, voorrijkosten en reiskosten, werkzaamheden, inclusief materiaalkosten voor (preventief) onderhoud, reparaties, aanschaf en vervanging van onderdelen, waaronder ook de waterfilters, dienen te worden verrekend in de leaseprijs. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kunnen geen andere kosten in rekening worden gebracht dan de geoffreerde leaseprijs (en na 60 maanden de vaste onderhoudskosten) en ingrediëntskosten.
15.	De levering van de automaten vindt plaats in overleg met de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het plaatsen en volledig gebruiksklaar opleveren van de automaten op de locaties die door de Opdrachtgever zijn aangewezen. <u>Alle automaten dienen bij oplevering:</u> • Volledig geïnstalleerd en functioneel te zijn; • Aangesloten te zijn op de benodigde voorzieningen (water, stroom etc.); • Te zijn voorzien van de juiste instellingen en ingrediënten. Het verpakkingsmateriaal en ander afval dat vrijkomt bij installatie dient direct na plaatsing door de Opdrachtnemer te worden afgevoerd. <u>Afstelling en nazorg</u> • Ongeveer één (1) maand na ingebruikname vindt in overleg met de Opdrachtgever een controle en evaluatie van de instellingen plaats. • Op verzoek van de Opdrachtgever worden alle bonenautomaten van hetzelfde type geheel identiek afgesteld qua dosering van water, koffie en eventuele andere ingrediënten, om een consistente gebruikerservaring te garanderen. • De afstellingen worden pas definitief na goedkeuring van de Opdrachtgever.
16.	Leidingen voor elektriciteit en aanvoer van water zijn aanwezig tot op de locatie waar de automaten worden geplaatst, met aansluitpunten op de muur of vloer. • Voor type 1 automaten (volautomatische bonenmachines met standaarduitvoering) is géén afvoer van restvloeistof beschikbaar. De automaat moet functioneren zonder directe aansluiting op een afvoer. • Voor de type 2 automaat (extra luxe bonenmachine met verse melkvoorziening) is wel een afvoerpunt beschikbaar. Deze automaat dient hierop te worden aangesloten, vanwege het gebruik van verse melk en de noodzaak tot automatisch doorspoelen voor hygiënische reiniging.
17.	De drankenautomaten (type 1, 2 en 3) dienen door middel van een gearde aansluiting gekoppeld te worden aan het stroomnet. De drankenautomaten dienen te functioneren op een 230V aansluiting.
18.	De filterkoffiemachine (type 3) dient te zijn voorzien van een aparte heetwatertapkraan aan de <i>voorzijde</i> van de machine, zodat gebruikers eenvoudig heet water kunnen tappen.
19.	De bonenautomaten (type 1 en 2) dienen van het type tafelformaat te zijn en te beschikken over een sterkte-instelling voor de consumpties (bijvoorbeeld mild, normaal of sterk). Na iedere uitgifte wordt de dosering automatisch teruggezet naar de standaardinstelling normaal.

	Voor type 1 geldt aanvullend dat de automaat moet zijn voorzien van de mogelijkheid om melk en suiker als toevoeging te selecteren. Voor type 2 geldt dat het een wens is dat de automaat eveneens over deze functionaliteit beschikt.
20.	De te plaatsen drankenautomaten (type 1 en 2) zijn tafelformaatautomaten en sluiten naadloos aan op de bestaande pantrymeubels van de gemeente (veelal keukens/aanrechten). Hierbij dient te worden voldaan aan de afmetingen zoals opgenomen in de tekeningen in bijlage 7. De te plaatsen warme drankenautomaten (type 1 en 2) zijn tafelformaat automaten en sluiten naadloos aan op de bestaande pantrymeubels van de gemeente (veelal keukens/aanrechten). <u>Opstellocaties automaten</u> • Gemeentehuis: De warme drankenautomaten (type 1) staan op een werkblad in een open ruimte. De luxe bonenmachine (type 2) staat op een kastje. De filtermachine (type 3) staat op een aanrechtblad. • Gemeentewerf: De warme drankenautomaten (type 1) staan op een werkblad in een open ruimte. Zie bijlagen 6 en 7 voor foto's en tekeningen van de huidige opstellingen.
21.	De aangeboden automaten (type 1 en 2) moeten voldoende capaciteit hebben om het aantal aanwezige medewerkers en bezoekers van warme dranken te voorzien. Dagelijks bijvullen en het ledigen van de drabopvang dient eenmaal per dag voldoende te zijn. <u>Plaatsing warme drankenautomaten:</u> • Gemeentehuis: Eén (1) automaat per verdieping, één (1) bij het vergadercentrum (begane grond) en één (1) bij de publieksbalie. • Gemeentewerf: Eén (1) automaat per verdieping. De aangeboden automaten moeten voldoende capaciteit hebben om het aantal medewerkers en bezoekers te voorzien van consumpties. Eénmaal daags bijvullen en het ledigen van de opvang voor residu dient daarbij voldoende te zijn. Onderstaand overzicht geeft het geschatte aantal medewerkers per verdieping weer, waarvoor de warme drankenautomaten bedoeld zijn. • Gemeentehuis: Begane grond: 20-25 medewerkers (31 werkplekken) 1^e verdieping: 50-60 medewerkers (78 werkplekken) 2^e verdieping: 60-65 medewerkers (86 werkplekken) 3^e verdieping: 40-45 medewerkers (65 werkplekken) • Gemeentewerf:

	Begane grond: 20 medewerkers 1^e verdieping: 25 medewerkers.
22.	Automaat (type 1) heeft de volgende keuzemogelijkheden: - Koffie (bonen) - Heet water - Cappuccino - Warme chocolademelk - Latte Macchiato - Espresso - Dubbele espresso - Wiener melange - Café mokka - Café au lait - Cappuccino special - Espresso choc Suiker- en melkverstrekking (poeder/topping) uit automaat dient mogelijk te zijn.
23.	De extra luxe bonenautomaat (type 2) is eveneens een machine met verse bonen, maar werkt met verse melk en is voorzien van een melkkoeler van minimaal 2 liter. Deze automaat heeft minimaal de volgende keuzemogelijkheden: - Koffie (zwart) - Espresso - Dubbele espresso - Cappuccino - Latte Macchiato - Café au lait - Wiener melange - Cappuccino special - Espresso choc - Café Mokka - Warme chocolademelk - Heet water De automaat dient te zijn voorzien van een (semi-)automatische spoelfunctie/-reinigingssysteem (verse melk). Ter plaatse van deze automaat is dan ook een vaste afvoer aanwezig.
24.	De maximale zettijd van de automaten (type 1 en 2) is minimaal 30 seconden en maximaal 40 seconden per kop.
25.	De automaten (type 1 en 2) dienen te zijn voorzien van de volgende functionaliteiten en voorzieningen: • Een digitaal registratiesysteem per automaat, waarmee tellerstand per consumptie kunnen worden uitgelezen en doorgegeven; • Een gebruiksvriendelijk, Nederlandstalig bedieningspaneel dat intuïtief te bedienen is; • Visuele terugkoppeling op het display wanneer het product gereed is; • Een storingsindicatie via het display, waarbij een korte storingsomschrijving wordt weergegeven; • Een energiebesparingssysteem: - voor type 1: een automatische stand-by-modus bij langdurige inactiviteit;

	- voor type 2: een energiebesparende voorziening, bijvoorbeeld het automatisch overschakelen naar stand-by na de reiniging van de melkunit of een gelijkwaardige functie. Volledige gebruikersdocumentatie in de Nederlandse taal, waaronder een handleiding.
26.	De automaten (type 1 en 2) dienen zo te zijn ingericht dat bij de uitgifte van de consumpties geen restanten na afname in de volgende consumptie terecht komt.
27.	De opvangbakken voor koffiedrab en restvloeistof in de automaten (type 1 en 2) dienen van zodanige capaciteit en uitvoering te zijn dat deze geen storingen veroorzaken en maximaal één (1) keer per dag hoeven te worden geleegd. Hierbij geldt dat de onderdelen eenvoudig door gebruikers zelf te ledigen moeten zijn.
28.	De automaten (type 1 en 2) dienen aangeboden te worden zonder automatische bekeruitgifte.
29.	De automaten (type 1) moeten voorzien zijn van een herkenningssensor die het gebruik van alle soorten bekers mogelijk maakt. De automaten zijn geschikt voor disposable bekers, glazen bekers en porseleinen mokken.
30.	De automaten (type 1 en 2) dienen te zijn voorzien van een gescheiden uitgifte voor koffie en heet water. Uitgifte van koud water via deze automaten is niet vereist, aangezien hiervoor aparte koudwaterautomaten beschikbaar zijn.
31.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de levering en installatie van alle benodigde materialen voor een correcte en veilige wateraansluiting van de automaten, waaronder begrepen de benodigde koppelingen en een waterstop (waterslot) ter voorkoming van eventuele lekkages.
32.	De automaten (type 1 en 2) dienen te worden uitgerust met de benodigde waterontharders en waterfilters, ter bescherming tegen de effecten van hard water, het voorkomen van storingen en het behoud van een constante waterkwaliteit. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de levering, installatie en periodieke vervanging van deze voorzieningen. De inzet en het onderhoud van waterontharders en filters dienen integraal te zijn opgenomen in de leaseprijs.
33.	De automaten zijn voorzien van een slot met een generieke sleutel per type automaat. Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever kosteloos per type automaat een exemplaar van de generieke sleutels.
34.	De te plaatsen warme drankenautomaten (alleen voor type 1) dienen te beschikken over minimaal energielabel A.
Eisen koude drankenautomaten	
35.	De koudwaterautomaat is een tafelformaat.
36.	De automaat wordt aangesloten op een standaard 230V-aansluiting.
37.	De automaat wordt aangesloten op de waterleiding.
38.	De automaat is uitgerust met een waterfilter.
39.	De automaat biedt minimaal de keuze uit water op kamertemperatuur en koud water (circa 8–9 °C).
40.	De automaat heeft een taphoogte van minimaal 27 cm, geschikt voor diverse maten bekers en flesjes.
41.	De lekbak is voldoende groot, eenvoudig uitneembaar en gemakkelijk te legen. De capaciteit is zodanig dat deze maximaal één (1) keer per dag hoeft te worden geleegd.

42.	De bediening van de automaat werkt volgens het principe: indrukken geeft water, loslaten stopt de waterafgifte. Dit principe blijft het uitgangspunt. Een andere bedieningsmethode is toegestaan, mits de automaat zodanig is uitgevoerd dat geen water kan worden verspild en de afgifte automatisch stopt zodra het vullen is voltooid of de gebruiker de afgifte beëindigt.
43.	De afmetingen van het huidige model zijn circa 45 x 32 x 42 cm (diepte x breedte x hoogte); de nieuw te leveren automaat dient qua afmetingen vergelijkbaar te zijn of passend binnen de beschikbare ruimte.
Eisen ten aanzien van storing en onderhoud	
44.	Het dagelijks onderhoud aan de koffieautomaten wordt uitgevoerd door SW-medewerkers van de Opdrachtgever. Dit omvat het aanvullen van ingrediënten, de in- en uitwendige schoonmaak van de automaten en het reinigen van de vloer en werkbladen rondom de warme drankenautomaten, voor zover deze vervuild zijn door dagelijks gebruik. Deze werkzaamheden worden verricht door medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt. In Dronten betreft dit medewerkers van Impact, de maatschappelijke werkgever in de regio Kampen en Dronten, gespecialiseerd in re-integratie, begeleiding en duurzame participatie. Het dagelijks onderhoud per automaat mag maximaal 15 minuten bedragen. Dit tijdsbestek is inclusief schoonmaakwerkzaamheden en het verhelpen van eerstelijns storingen. Uitzondering: bij type 2-automaten met verse melk valt het automatische spoelprogramma buiten deze tijd. Indien vervuiling ontstaat als gevolg van preventief of correctief onderhoud, dan is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het uitvoeren van de bijbehorende schoonmaakwerkzaamheden.

45.	Met betrekking tot respons- en reparatietijden voor storingen is er een onderscheid tussen eerste en tweede lijnstoringen. Hieronder staan de maximale responstijden weergegeven. 1. <u>Eerste lijnstoringen:</u> Onder eerste lijnstoringen worden verstaan: haperingen van de automaat waardoor de gewenste consumptie (inclusief inhoud) niet of niet juist verkregen wordt door de gebruiker. Het niet verkrijgen van de gewenste consumptie door een storing wordt gezien als een eerste lijnstoring. De medewerkers van de Opdrachtgever zullen in eerste instantie proberen deze storing op te lossen. Indien dit niet lukt wordt hiervan melding gemaakt. Deze storingen worden zo spoedig mogelijk na melding, maar uiterlijk binnen één werkdag te zijn verholpen. 2. <u>Tweede lijnstoringen:</u> Indien de medewerker van Opdrachtgever niet in staat is de storing zelf te verhelpen (technische mankementen), is sprake van een tweede lijnstoring. Hierbij dient de technische dienst van Opdrachtnemer binnen een halve werkdag na melding de diagnose te hebben gesteld en binnen één werkdag na diagnose de storing te hebben opgelost. Wanneer er een ingewikkelde storing is bij een automaat, die niet gelijk is op te lossen, dient de Opdrachtnemer hetgeen binnen twee (2) werkdagen (na diagnose van de storing) te hebben opgelost al dan niet door het plaatsen van een (tijdelijk) vervangende automaat van gelijkwaardig niveau. Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever proactief over de status van de storing.
46.	De Opdrachtnemer verzorgt minimaal éénmaal per jaar technisch onderhoud (correctief en preventief) aan de warme drankenautomaten ter voorkoming van storingen. Dit houdt onder andere in: • Het reinigen van onderdelen die niet voor de medewerkers van Opdrachtgever bereikbaar zijn. • Het smeren, controleren en eventueel nastellen van de daarvoor in aanmerkingen komende delen, zodat het goed functioneren van de automaat wordt gewaarborgd. • Het volledig ontkalken van het watersysteem, het controleren van de boiler/ watersysteem. • Vervanging van het waterfilter indien noodzakelijk. • Het controleren en vervangen van afdichtingen. Voorafgaand aan het uitvoeren van werkzaamheden dienen medewerkers van de Opdrachtnemer zich te melden bij het servicepunt, zodat de gemeente zicht houdt op wie er aanwezig is in het gebouw.
47.	Opdrachtnemer levert per automaat (type 1 en 2) een set reserveonderdelen, bestaande uit onder andere de uitstroomtuitjes van de productcontainers en de verzamelbakjes van producten. Deze set wordt gebruikt om tijdens schoonmaakbeurten direct schone en droge onderdelen terug te plaatsen, terwijl de gebruikte onderdelen apart kunnen worden gereinigd en gedroogd.
Eisen Ingrediënten	
48.	De door de Opdrachtnemer te leveren ingrediënten voor de warme drankenautomaten dienen te voldoen aan de volgende specificaties: • Automaatkoffiebonen: melange op basis van Arabica en Robusta bonen. De eerder genoemde verhouding van 80% Arabica en 20% Robusta geldt hierbij als kwalitatieve richtlijn, niet als vaste verplichting. Inschrijvers mogen een eigen

	<u>blend aanbieden, mits deze qua smaak en kwaliteit vergelijkbaar is met de genoemde verhouding. Minimaal één type heeft een combinatie van 80% Arabica en 20% Robusta. De verhouding van 80% Arabica en 20% Robusta geldt als kwalitatieve richtlijn om de gewenste smaak- en kwaliteitsklasse te duiden, en is geen vaste verplichting. Inschrijvers mogen een eigen blend aanbieden, mits deze qua smaak en kwaliteit vergelijkbaar is met de genoemde richtlijn. Blends die marginaal afwijken van deze verhouding (bijvoorbeeld 79/21 of 81/19) zijn toegestaan, zolang deze passen binnen de beoogde kwaliteitsklasse.</u> • Automaatkoffie (snel)filtermaling: melange bestaande uit een <u>combinatie</u> van Arabica en Robusta. Tijdens de smaaktest zal de uiteindelijke beoordeling plaatsvinden, ongeacht de exacte verhouding tussen Arabica en Robusta.
49.	De door de Opdrachtnemer te leveren snelfiltermaling wordt geleverd in variabele verpakkingseenheden (bijvoorbeeld 500 of 1000 gram), passend binnen de gangbare marktverpakkingen. De koffie is beschikbaar in zowel een variant met cafeïne als een cafeïnevrije variant. De kwaliteit en specificaties van het product dienen te allen tijde behouden te blijven.
50.	De door de Opdrachtnemer te leveren cacao en koffiebonen dienen gecertificeerd te zijn met een Fairtrade-keurmerk, Rainforest Alliance-keurmerk of een gelijkwaardig erkend keurmerk dat aantoonbaar voldoet aan de eisen op het gebied van duurzame productie en sociale normen.
51.	De door de Opdrachtnemer te leveren ingrediënten worden uitsluitend afgeleverd bij het gemeentehuis van Dronten. Vanuit daar wordt door de gemeente zorg gedragen voor het vervoer van de ingrediënten naar de gemeentewerf. Opdrachtgever stelt een afsluitbare ruimte beschikbaar voor de opslag van een voorraad in het gemeentehuis.
52.	Uitsluitend de servicepunt medewerkers, catering medewerker en de contractmanager van de Opdrachtgever hebben toegang tot een afgeschermd bestelomgeving. Via deze centrale webshop kunnen zij, per locatie, ingrediënten en bijbehorende verbruiksartikelen bestellen die onderdeel zijn van de Overeenkomst. Bestellingen dienen uiterlijk drie (3) werkdagen na plaatsing te worden geleverd op de betreffende locatie, tenzij anders overeengekomen.
Technische eisen	
53.	De consumpties worden verstrekt in bekertjes met een inhoud van 180 cc (waarbij de daadwerkelijke capaciteit tot aan de rand circa 190–200 cc bedraagt). De automaten dienen te worden afgesteld op een maximale vulling van 140 cc per consumptie. Voor iedere consumptie waarin koffie wordt gebruikt, wordt maximaal 9 gram koffie toegepast.
54.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de optimale afstemming van de automaat met betrekking tot het type koffieboon, dosering/grammage (max. 9 gram), maalgraad en temperatuur.
55.	Automaat moet tijdens de bedrijfstijd een constante boilertemperatuur hebben van minimaal 90° Celsius.

56.	De uitstroomtemperatuur van heet water is minimaal 85° graden Celsius en van warme dranken minimaal 75° graden Celsius.
Communicatie en rapportage	
57.	De Opdrachtnemer dient op alle werkdagen tijdens kantooruren vanaf 8.00 uur tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar te zijn voor Opdrachtgever.
58.	Zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever wijzen een vast contactpersoon aan die operationeel verantwoordelijk is. Daarnaast dient Opdrachtnemer een vast contactpersoon aan te wijzen die op tactisch/strategisch niveau verantwoordelijk en beslissingsbevoegd is.
59.	Het door de Opdrachtnemer in te zetten personeel dat werkzaamheden verricht op locatie(s) van de Opdrachtgever, dient te voldoen aan de volgende eisen: • Is alert, professioneel, klantgericht en representatief in gedrag en uitstraling; • Beschikt over de benodigde vakbekwaamheid en voert de werkzaamheden deskundig uit; • Beheerst de Nederlandse taal in zowel woord als geschrift; • Kan zich te allen tijde legitimeren conform de geldende wettelijke bepalingen; • Is herkenbaar door het dragen van representatieve bedrijfskleding die past bij de professionele uitstraling van de Opdrachtnemer.
60.	Minimaal tweemaal per jaar vindt overleg plaats tussen de tactisch/strategisch verantwoordelijken van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De verslaglegging van deze overleggen dient binnen één (1) werkweek door Opdrachtnemer digitaal te worden aangeleverd.
61.	De Opdrachtnemer verstrekt aan de Opdrachtgever periodiek een managementrapportage over de dienstverlening met betrekking tot de warme drankenvoorziening. In het eerste contractjaar wordt de rapportage elk kwartaal aangeleverd, uiterlijk binnen vier (4) weken na afloop van het kwartaal. De frequentie kan na het eerste jaar, in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, worden herzien. De rapportage wordt aangeleverd in zowel PDF- als Excel-formaat. Aanlevering vindt plaats per e-mail aan de door de Opdrachtgever aangewezen contactpersoon. In de rapportage worden ten minste de volgende gegevens opgenomen: • Overzicht van het automatenpark, gespecificeerd naar type, serienummer en locatie; • Actuele en gecumuleerde tellerstand per automaat, per soort consumptie en per locatie; • Beschikbaarheidspercentage per automaat per maand én in totaal; • Aantal storingen, inclusief aard en oorzaak, per automaat; • Reactietijd en afhandeltijd van storingen; • Overzicht van meldingen, zoals vragen, klachten en opmerkingen, inclusief afhandeling; • Verricht preventief en correctief onderhoud, per automaat en per locatie; • Overzicht van geleverde ingrediënten en toebehoren, gespecificeerd per artikel en per locatie; • Financieel overzicht van huur-/leasetermijnen en ingekochte producten; • Gegevens over KPI's en de behaalde resultaten.

62.	De Opdrachtnemer dient te garanderen dat de warme en koude drankenautomaten een beschikbaarheidspercentage van minimaal 98% behalen. Beschikbaarheid betekent dat de automaat operationeel en gebruiksklaar is voor medewerkers en bezoekers. Het gerealiseerde beschikbaarheidspercentage wordt periodiek opgenomen en verantwoord in de managementrapportages van de Opdrachtnemer, zodat de gemeente inzicht heeft in de prestaties en naleving van deze eis.
63.	Opdrachtgever wenst de prestaties van Opdrachtnemer te monitoren ten aanzien van storingen, responstijden, afhandeling van storingen, beschikbaarheid van automaten, klanttevredenheid en eventueel andere relevante KPI's. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer een voorstel dat na definitieve gunning en uiterlijk voor aanvang van de Overeenkomst zal worden vastgesteld.
64.	De Opdrachtnemer stelt een webbased klantportal beschikbaar voor de Opdrachtgever, waarin minimaal de volgende functionaliteiten zijn opgenomen: • Een actueel overzicht van het geplaatste automatenpark per locatie, inclusief type en serienummer; • Een ingrediëntenoverzicht, met inzicht in het assortiment, de bestelmogelijkheden en de bestelstatus; • Overzicht van facturatiegegevens met betrekking tot bestellingen en lease-/huurtermijnen; • Inzicht in lopende en afgehandelde meldingen, inclusief status en voortgang per melding; • Mogelijkheid tot raadplegen van rapportages, indien van toepassing. De Opdrachtgever krijgt voor de relevante medewerkers toegang tot dit klantportal.