

Bijlage 6 - Programma van Eisen

Uitvoerend personeel Opdrachtnemer	
1.	Ter uitvoering van de verrichtingen die verband houden met de te sluiten Overeenkomst zal de Opdrachtnemer zich bedienen van voldoende, kundig en bevoegd personeel dat dusdanige kwalificaties bezit dat de bedoelde verrichtingen op de juiste wijze worden uitgevoerd.
2.	Het uitvoerend personeel van de Opdrachtnemer die werkzaamheden uitvoeren op locatie van Opdrachtgever dient: <ul style="list-style-type: none"> • Te voldoen aan de bij toepasselijke wetgeving gestelde en te stellen eisen voor de gevraagde diensten en te handelen conform relevante voorschriften; • in het bezit te zijn van de voor de uitvoering van de werkzaamheden benodigde diploma's en certificaten; • de werkzaamheden te verrichten vrij van alcohol, verdovende middelen en andere rij- en werk beïnvloedende middelen; • de werkzaamheden dusdanig uit te voeren dat de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever zo min mogelijk gestoord wordt; • bedrijf herkenbare kleding te dragen. De kleding ziet er verzorgd en representatief uit; • te beschikken over een mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal.
3.	Het uitvoerend personeel dient conform de vigerende regelgeving ten alle tijden in het bezit te zijn van een geldig legitimatiebewijs en dient deze op verzoek van Opdrachtgever te tonen.
Materieel/materiaal Opdrachtnemer	
4.	Opdrachtnemer staat ervoor in dat de uitvoering van werkzaamheden uitsluitend geschiedt met materieel/materiaal dat voldoet aan de eisen zoals die bij of krachtens toepasselijke wetgeving zijn of zullen worden gesteld.
5.	Voor het vervoer van de goederen naar locatie van Opdrachtgever dient binnen de landsgrenzen gebruik te worden gemaakt van voertuigen die ten minste aan emissieklasse 6 voldoen.
Communicatie	
6.	Bij start van de Overeenkomst levert Opdrachtnemer een communicatiematrix en escalatiematrix aan waarin de contactpersonen, in functie en bij naam worden vermeld. Ook worden hierin de vaste vervangers vastgelegd.
7.	Zowel de contactpersonen als diens vaste vervanger dienen te beschikken over een goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal.
8.	Opdrachtnemer houdt rekening met de overlegstructuur van Opdrachtgever en wijst hiervoor contactpersonen aan op operationeel, tactisch en strategisch niveau. Hiervoor initieert Opdrachtnemer minimaal overleggen met deze regelmaat: <ul style="list-style-type: none"> • Strategisch: éénmaal per contractjaar • Tactisch: minimaal tweemaal per contractjaar • Operationeel: op aanvraag.
9.	Tijdens het overleg op strategisch niveau vindt de jaarevaluatie plaats.

Managementrapportage	
10.	<p>De Opdrachtnemer dient ieder jaar, voorafgaand aan het strategisch overleg, managementinformatie te verschaffen aan Opdrachtgever. Deze informatie dient digitaal twee weken voorafgaand aan het strategisch overleg te worden aangeleverd. De managementrapportage kan op verzoek van Opdrachtgever de volgende elementen bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Overzicht van de warme drankenvoorzieningen per locatie, type en de exacte locatie in het gebouw inclusief het verbruik en de kosten per automaat; • Aantal storingen per automaat, inclusief aard van de storing, oplostijd (datum en tijdstip van melding/afhandeling) en de wijze van de afhandeling; • Voortgang bevorderen thee- en watercultuur, inclusief analyse en verbetervoorstellen; • Klachten en opvolging; • Het percentage leverbetrouwbaarheid; • Maatschappelijk verantwoord ondernemen (waaronder CO2 uitstoot) • Beschikbaarheidspercentages conform eisen en Inschrijving; • Het verbruikte aantal ingrediënten en kosten; • Totaaloverzicht van de volledige afname per maand en jaar uitgesplitst per locatie; • Overzicht van uitgevoerd onderhoud; <p>De exacte vorm en inhoud van deze rapportage stelt Opdrachtgever in overleg met Opdrachtnemer vast na ondertekening van overeenkomst.</p>
Klachten	
11.	<p>Klachten over de dienstverlening van de Opdrachtnemer worden zo snel mogelijk doorgegeven waarbij verwacht wordt dat deze op serieuze en adequate wijze behandeld en afgehandeld worden.</p>
Assortiment	
12.	<p>Opdrachtnemer werkt actief mee aan het informeren over en het beschikbaar stellen van duurzame en/of regionale producten.</p>
13.	<p>Opdrachtnemer dient in ieder geval de volgende dranken beschikbaar te stellen in de warme drankenautomaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Koffie • Filterkoffie • Espresso • Cappuccino • Latte macchiato • Café au lait • Chocolademelk • Wiener melange • Café choco • Heet water <p>Voor de gebruikers zijn de automaten voorzien van een regelbare hoeveelheid warme drank en sterkte voor bonen, , melk .</p>

	De dranken met een melk toevoeging dienen op basis van melkpoeder/granulaat te worden bereid. De topping, ten behoeve van de bereiding van bijvoorbeeld cappuccino en latte macchiato is schuimend, vol en stevig. En de topping benadert een vergelijkbare smaak als een topping op basis van vloeibare houdbare melk.
14.	Opdrachtnemer verzorgt per pantry kosteloos een representatieve display voor het presenteren van de volgende producten. Deze producten dienen te allen tijde voorradig te zijn. Afspraken over minimum en maximum voorraad bij Opdrachtgever zullen gemaakt worden na implementatie. De producten zijn per persoon/portie verpakt, passend bij de situatie van Opdrachtgever: <ul style="list-style-type: none"> • Zoetjes • Suiker • Koffiemelk • Vegan melk(poeder) • Decafé koffie: decafé sticks worden niet separaat aangeboden wanneer Opdrachtnemer decafé vanuit de automaat kan leveren. • Theezakjes
15.	De grammage van de theezakjes en decafé sticks is voldoende voor het zetten van één kop met goede smaak.
16.	Het leveren van de thee past bij de inschrijving van SG2.1 om de theecultuur te stimuleren en wordt afgestemd met Opdrachtgever tijdens de implementatie.
17.	Het aangeboden assortiment kan kosteloos gewijzigd worden.
Eisen aan de warme drankenautomaat	
18.	Opdrachtgever maakt gebruik van eigen servies. Het aantal milliliter per drank dient passend te zijn bij het servies (koffiekop: maximaal 150 ml, theeglas: maximaal 165 ml).
19.	De warme drankenautomaat (met name de bekerplateau's) dienen geschikt te zijn om het servies van Opdrachtgever onder de uitgifte te plaatsen.
20.	De automaten ten behoeve van warme drankenvoorziening hebben een maximale afmeting van 87x82,5x61 cm (HxBxD).
21.	De warme drankenvoorziening heeft gescheiden uitgiftepunten voor koffie en (warm) water.
22.	De warme drankenvoorziening is zodanig ontworpen dat voorkomen wordt dat het druppelen van een koffie of andere consumptie in een volgende consumptie wordt voorkomen.
23.	De warme drankenvoorziening dienen aangesloten te worden op de bestaande afvoer, water en 230V aansluitingen.
24.	De warme drankenautomaat is toegankelijk voor en te gebruiken door al onze medewerkers. Ook voor en door medewerkers met een fysieke beperking.
25.	De warme drankenautomaat moet beschikken over een interne droesbak.
26.	Opdrachtnemer garandeert een storingvrij gebruik, waarbij in ieder geval een beschikbaarheidspercentage geldt van 98% gemiddeld per jaar (gemeten met werkdagen van 8:00 tot 17:00 uur) van ieder onder de Overeenkomst geplaatste automaat. Het beschikbaarheidspercentage wordt als volgt berekend: (werkelijke beschikbaarheid in uren per jaar / totaal uren per jaar) * 100.
27.	Wanneer de automaat gebruik maakt van extra componenten bijvoorbeeld een externe boiler, filter, water unit etc. dient u dit te vermelden in het Implementatieplan.

28.	De automaten beschikken over een uitgiftemogelijkheid voor kannen koffie en heet water.
Productkwaliteit	
29.	Wanneer door Opdrachtgever producten in zendingen wordt aangetroffen die niet aan de gestelde (wettelijke) eisen voldoen, worden deze door de Opdrachtnemer direct of met de eerstvolgende levering retour genomen en adequaat vervangen. Dit zonder meerkosten.
30.	Medewerkers beoordelen de warme drankenvoorziening met een minimale tevredenheid van een 8. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door Opdrachtnemer.
Wijze van bestellen	
31.	Opdrachtgever verzorgt de operatie in eigen beheer. De ingrediënten voor de warme drankenvoorzieningen en de losse producten worden door Opdrachtgever besteld en dienen binnen 3 werkdagen geleverd te worden op de betreffende locaties. Er is een leverbetrouwbaarheid van 95%. (aantal correcte leveringen per jaar / totaal leveringen per jaar) * 100.
32.	Bestellingen dienen geplaatst te worden via het online bestelsysteem. Opdrachtgever heeft hiervoor het bestel- en betaalplatform Easy-Dish aangewezen.
33.	Het online bestelsysteem Easy-Dish fungeert als platform voor alle activiteiten. Dit houdt in dat Opdrachtnemer het assortiment in Easy-Dish upload, dat Opdrachtgever vanuit Easy-Dish bestelt en dat de gehele (financiële) administratieve afhandeling via Easy-Dish verloopt.
34.	Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat het te bestellen assortiment per aanvang van de overeenkomst beschikbaar is in het online bestelsysteem door middel van het toesturen van een excelbestand, bestaande uit de volgende informatie: <ul style="list-style-type: none"> • Het artikelnummer; • Het merk en de artikelnaam; • De verpakkingssamenstelling (inhoud, gewicht, stuks, afmetingen etc.); • De verkoopprijs; • Allergenen-informatie; • Keurmerken; • Land van herkomst.
35.	De Opdrachtnemer dient de ontvangen bestelling(en) via het online bestelsysteem te bevestigen, middels een order(bevestiging). Op deze orderbevestiging dienen minimaal de volgende gegevens opgenomen te zijn: <ul style="list-style-type: none"> • Het unieke ordernummer; • overzicht bestelde artikelen (omschrijving artikel en aantal); • prijs per artikel en totaal prijs bestelling incl. BTW en excl. BTW.
36.	De orderbevestiging dient binnen één werkdag te zijn ontvangen door de besteller.
37.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de informatie die getoond wordt in het in het online bestelsysteem.
38.	Opdrachtgever is gebonden aan een minimale orderwaarde van € 100,- voor bestellingen.
Leveringen	
39.	De Opdrachtnemer dient in staat te zijn om de bestelde producten te kunnen leveren op werkdagen. Opdrachtgever zal zich inspannen om de bestelmomenten te beperken.

40.	Indien een bestelling door onvoorziene omstandigheden niet geleverd kan worden, dan dient Opdrachtnemer dit telefonisch per omgaande te melden aan Opdrachtgever.
41.	Alle benodigde ingrediënten zijn gedurende contractperiode leverbaar.
42.	Opdrachtgever zal geen producten accepteren: <ul style="list-style-type: none"> • Waarvan de verpakking beschadigd is en/of; • die niet voorzien zijn van een leesbare THT- of TGT-datum, en/of; • die niet voorzien zijn van alle wettelijke verplichte aanduidingen. Deze producten worden zonder meerkosten retour genomen.
43.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever van bestelling tot levering over de voortgang van de order.
Vervangende producten	
44.	Indien de gevraagde hoeveelheid of kwaliteit niet binnen de gestelde levertijd kan worden geleverd zal de Opdrachtnemer een minstens gelijkwaardig - dan wel hogere kwaliteit - product aanbieden en na goedkeuring van Opdrachtgever, uitleveren tegen de oorspronkelijke prijs, dan wel een lagere prijs. De aanlevering dient te geschieden binnen 48 uur na goedkeuring.
Verpakking	
45.	De verpakking dient zo milieuvriendelijk mogelijk te zijn (zie SG2.2).
46.	Opdrachtnemer is, op verzoek van Opdrachtgever, verplicht de verpakking zonder extra kosten mee terug te nemen en volgens geldende wet- en regelgeving, op milieuvriendelijke wijze af te voeren.
Pakbon	
47.	Alle afleveringen dienen voorzien te zijn van een fysieke pakbon. Op de pakbon dienen ten minste de volgende onderwerpen te zijn opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> • Afleveradres; • naam besteller; • naam product; • artikelnummer product; • hoeveelheid product; • prijs per product; • totaal prijs bestelling incl. en excl. BTW; • bevestiging retour genomen producten van de vorige levering.
Prijs	
48.	De Opdrachtnemer hanteert een minimum orderwaarde van € 100 per bestelling. De geoffreerde prijs is geldig, ongeacht in welke besteleenheid Opdrachtgever een bestelling plaatst bij de Opdrachtnemer.
49.	Opdrachtnemer zal voor alle producten die niet in het prijzenblad zijn opgenomen en voor alle wijzigingen en toevoegingen, marktconforme prijzen en condities hanteren. Opdrachtgever houdt zich het recht voor om wijzigingen en aanvullingen, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, (steekproefsgewijs) te toetsen op marktconformiteit. Marktconforme prijzen zijn condities die overeenkomstig de gangbare normen binnen de markt zijn. Opdrachtgever heeft tevens het recht om een onafhankelijke benchmark uit te laten voeren om te bepalen of marktconforme prijzen en condities worden gehanteerd door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer accepteert de uitkomst van deze benchmark. Een

	<p>benchmark is een vergelijkend onderzoek waarbij de producten en diensten op identieke wijze worden onderzocht en met elkaar worden vergeleken.</p> <p>Gangbare normen: er wordt een benchmark bij een 3-tal bedrijven gehouden door Opdrachtgever, waarbij uit de prijzen een gemiddelde berekend wordt; vervolgens mag er maximaal 10% van het gemiddelde afgeweken worden. Dat bepaalt of de prijzen wel of niet marktconform zijn.</p>
Facturatie	
50.	<p>Opdrachtnemer dient de vaste kosten betreffende de lease en het onderhoud vooraf te factureren en de ingrediënten en overige producten achteraf te factureren.</p> <p>De factuur (PDF bestand) dient te voldoen aan de volgende (wettelijke) factuureisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de naam en het volledige adres van de leverancier; • het btw-identificatienummer van de leverancier; • uw naam en uw volledige adres; • het factuurnummer; • de factuurdatum; • datum waarop de goederen zijn geleverd; • de hoeveelheid en soort geleverde goederen; • specificatie van geleverde en retour genomen emballage. <p>Voor elk btw-tarief of vrijstelling moet op de factuur vermeld staan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de prijs per stuk of eenheid, exclusief btw; • eventuele kortingen als die niet in deze prijs zijn opgenomen; • het toegepaste btw-tarief; • de vergoeding (de prijs exclusief btw); • het btw-bedrag.
51.	Opdrachtnemer voegt in Easy-Dish aan de digitale factuur altijd een factuur in PDF formaat toe.
Duurzaamheid	
52.	<p>Biologische producten zijn voorzien van een keurmerk die biologisch garanderen, zoals</p> <ul style="list-style-type: none"> • Europees keurmerk voor biologisch (het groene blaadje) • EKO • Demeter <p>Naleving van de Europese eisen voor biologische landbouw wordt gecontroleerd door een onafhankelijke, geaccrediteerde organisatie. In Nederland is dat <u>SKAL</u>. In het buitenland zijn er vergelijkbare organisaties benoemd om te certificeren.</p>
53.	De warme drankenvoorziening beschikt over een wachtstand en/of tijdschakelaar zodat in een periode dat medewerkers geen gebruikmaken van de automaat deze wordt uitgeschakeld. Daarbij dient de voedselveiligheid gewaarborgd blijven.
Dienstverlening	
54.	De automaten worden dagelijks gevuld en schoongemaakt door de medewerkers van de Opdrachtgever. Het schoonmaken, dagelijks vullen en simpele storingen dienen eenvoudig te kunnen worden uitgevoerd. Opdrachtnemer geeft tijdens de implementatie een training aan de medewerkers van Opdrachtgever om deze werkzaamheden uit te kunnen voeren. Deze training dient kosteloos te zijn en dient zo

	<p>kort mogelijk op het plaatsen van de machines gegeven te worden. Opdrachtgever kan gedurende de looptijd van de overeenkomst (herhalings)trainingen aanvragen. Daarnaast stelt Opdrachtnemer kosteloos eenvoudig te begrijpen instructies beschikbaar en is bereid gedurende de looptijd van de overeenkomst op verzoek van Opdrachtgever aan te passen.</p> <p>Opdrachtnemer houdt hierbij rekening met dat betreffende medewerkers vallen onder de Participatiewet.</p>
55.	Opdrachtnemer voert kosteloos preventief, curatief en correctief onderhoud uit.
56.	<p>Het preventief technisch onderhouden ter voorkoming van storingen aan de automaten houdt onder andere, maar niet uitsluitend, in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het controleren en vervangen van afdichtingen; • Het leveren en vervangen van het waterfilter; • Het controleren van het watersysteem; • Het volledig ontkalken van het watersysteem; • Het reinigen (van onderdelen die niet voor de operator van Opdrachtgever bereikbaar zijn); • Het smeren, controleren en eventueel stellen van de daarvoor in aanmerking komende delen, zodat het goed functioneren van de warme drankvoorzieningen gewaarborgd is.
57.	Op elke automaat dient duidelijk en zichtbaar een koffieautomatennummer vermeld te worden.
58.	Het verhelpen van storingen dient plaats te vinden tijdens kantooruren (maandag t/m vrijdag) tussen 08.00-17.00 uur, tenzij nadrukkelijk anders aangegeven door Opdrachtgever. De contractbeheerder van Opdrachtgever wordt op de hoogte gesteld van de komst van de monteur
59.	Iedere gemelde storing van zijde Opdrachtgever wordt bevestigd door Opdrachtnemer.
60.	<p>Onder storingen wordt verstaan wanneer de operator van Opdrachtgever niet in staat is de technische mankementen zelf te verhelpen. De maximale responstijd bij technische storingen is 8 werkuur in geval een service monteur moet worden ingeschakeld door de Opdrachtgever. Onder responstijd wordt verstaan de tijd die benodigd is om een technische storing op te lossen, en de warme drankvoorziening weer gebruiksklaar te maken, gerekend vanaf het moment van melding van de storing door de contractbeheerder of gebruiker.</p> <p>Onder een storing wordt minimaal het volgende verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Geen productuitgifte; • Ingrediënten niet volledig bij uitgifte, mits er voldoende ingrediënten in de dranken automaat aanwezig zijn; • Niet een juiste temperatuur bij uitgifte; • Niet de juiste kwaliteit of smaak bij uitgifte; • Technische storing waardoor de voorziening niet beschikbaar is.
61.	<p>Indien het probleem niet verholpen wordt, dient contact opgenomen te worden met de contractbeheerder van de Opdrachtgever om mogelijke vervanging te bespreken.</p> <p>Op locaties van Opdrachtgever waar slechts één automaat aanwezig is, dient Opdrachtnemer altijd, zonder hiervoor kosten in rekening te brengen bij de</p>

	<p>Opdrachtgever en binnen 24 uur, een tijdelijk alternatief te plaatsen waarmee ten minste koffie en thee kan worden gemaakt. Dit in overleg met en na goedkeuring van Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat er binnen 72 uur een vervangende warme drankvoorziening beschikbaar is, welke voldoet aan het programma van eisen.</p> <p>Op locaties van Opdrachtgever waar meer dan één automaat aanwezig is, dient Opdrachtnemer altijd, zonder hiervoor kosten in rekening te brengen bij de Opdrachtgever en binnen 72 uur, een vervangende warme drankvoorzieningen te plaatsen.</p>
62.	Automaten die ter plaatse niet gerepareerd kunnen worden dienen kosteloos vervangen te worden.
63.	Na oplossing van de storing vindt eveneens terugmelding van de oplossing van de storing plaats door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.
64.	Indien de Opdrachtnemer van mening is dat een gebrek niet zou behoren tot de gegarandeerde eigenschappen of aan de gebruiker verwijtbaar zou zijn, rust de bewijslast in deze bij de Opdrachtnemer.
65.	Het is mogelijk dat de automaten op verzoek van Opdrachtgever binnen of naar een andere locatie verplaatst moet worden door veranderingen in de organisatie of huisvesting. Gedurende de looptijd van het contract kunnen één of meerdere automaten worden bijgeplaatst, verwijderd of verhuisd. Maximaal 2 automaten dienen kosteloos te worden verwijderd en maximaal 3 automaten dienen kosteloos te worden verhuisd.