



WARME DRANKENVOORZIENING

BIJLAGE 4

Inhoud

Hoofdstuk 1	Algemene Eisen.....	2
Hoofdstuk 2	Eisen automaten voor zowel instant als bonen	2
Hoofdstuk 3	Eisen dienstverlening.....	3
Hoofdstuk 4	Eisen ingrediënten en disposables	4
Hoofdstuk 5	Eisen huisregels.....	5
Hoofdstuk 6	Levering	5
Hoofdstuk 7	Communicatie en evaluatie.....	5
Hoofdstuk 8	Klachtenregeling	6
Hoofdstuk 9	Overige verplichtingen	7
Hoofdstuk 10	Controle.....	7
Hoofdstuk 11	Financieel.....	7

Hoofdstuk 1 Algemene Eisen

- 1.1 Opdrachtnemer biedt de automaten middels huur aan conform het prijzenblad Bijlage 3.
- 1.2 De automaten hebben minimaal energielabel A+.
- 1.3 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren en plaatsen van de nieuwe warme dranken automaten in de door de Opdrachtgever aangegeven ruimten. Na montage dienen de voorzieningen direct te worden voorzien van vullingen en gereed gemaakt worden voor gebruik.
- 1.4 Opdrachtnemer garandeert dat de volledige implementatie uiterlijk 1 oktober 2026 is afgerond. Wat in overleg dient te gaan met huidige leverancier.
- 1.5 De overlast van de werkzaamheden dient zoveel mogelijk beperkt te worden door goede afstemming met de gebruikers op de locaties van Opdrachtgever. De werkzaamheden worden uitgevoerd tijdens reguliere werktijden maandag tot en met vrijdag tussen 08:00 uur en 16:30 uur. De Opdrachtnemer volgt de planning van de opdrachtgever.
- 1.6 De werkzaamheden dienen aaneensluitend te worden uitgevoerd.
- 1.7 De afvoer van verpakkingsmaterialen wordt door Opdrachtnemer verzorgd.

Hoofdstuk 2 Eisen automaten voor zowel instant als bonen

- 2.1 Er worden drie type dranken automaten geleverd: instant-, sneltapper- en bonenautomaten. Per type dienen dezelfde automaten geleverd te worden.
- 2.2 Het assortiment voor zowel de instant als de bonen automaat bestaat uit:
 - koffie;
 - espresso;
 - cappuccino;
 - latte/Café au lait;
 - warme chocolademelk;
 - heet water;
 - koud water.
- 2.3 Door gebruiker regelbare dosering van sterkte van koffie, suiker en melk. Na elke uitgifte schakelt de automaat automatisch terug naar de standaardinstellingen voor een kopje van 125ml.
- 2.4 De automaat beschikt over een wachtstand en/of tijdschakelaar, zodat in een periode dat er geen gebruik wordt gemaakt van de automaat deze overgaat op een energie besparing-stand.
- 2.5 Twee sneltap automaten met kannenfunctie voor het snel kunnen tappen van kannen koffie en heet water.
- 2.6 De automaat bevat een apart uitgiftepunt voor koffie en heet water.

- 2.7 Bij de uitgifte van dranken mogen geen (ingrediënt-) resten van de vorige consumptie in de beker voor de volgende consumptie terecht komen.
- 2.8 De automaat is niet voorzien van automatische bekeruitgifte.
- 2.9 De automaat dient te zijn voorzien van 'bekerdetectie', zodat zonder een geplaatste beker geen uitgifte van dranken plaatsvindt.
- 2.10 De automaten dienen te zijn voorzien van een lekbak. Er is géén mogelijkheid tot aansluiting op een afvoer.
- 2.11 Aanwijzingen en storingsmeldingen worden in de Nederlandse taal getoond op het bedieningspaneel.
- 2.12 Schoonmaak beurten dienen schriftelijk in Nederlands uitlegt te worden.
- 2.13 De automaat bevat een gebruiksvriendelijk bedieningspaneel (heldere keuzemogelijkheden) in de Nederlandse taal.
- 2.14 Het bedieningspaneel moet zowel visueel als tekstueel laten zien welke consumptiekeuzes de gebruiker kan maken.
- 2.15 De automaat bevat een management uitleessysteem waaruit alle managementgegevens van het apparaat te zien is, o.a. maandelijks door opdrachtgever het precieze verbruik van het automaat kan worden afgelezen en status onderhoud/ storingen. Door opdrachtgever uitleesbaar op afstand.
- 2.16 Alle automaten zijn voorzien van een waterslot;
- 2.17 Opdrachtnemer dient minimaal **1** keer per jaar een herijkingstest (dosering) te verzorgen, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer neemt hiervoor proactief contact op met Opdrachtgever. **Indien Opdrachtgever gedurende het jaar een aantoonbaar verlies in kwaliteit constateert en dit meldt, dient opdrachtnemer hier adequaat en zonder aanvullende kosten op te acteren.**
- 2.18 Voor alle automaten geldt dat deze zijn gekeurd conform NEN 3140 en voorzien van datum sticker.
- 2.19 Het uiten van reclameboodschappen op- of nabij de automaten, anders dan de firmanaam van Opdrachtnemer is niet toegestaan zonder dat Opdrachtnemer hiervoor toestemming heeft ontvangen vanuit Opdrachtgever.

Hoofdstuk 3 Eisen dienstverlening

- 3.1 Op elke automaat dient duidelijk en zichtbaar een automatennummer vermeld te worden.
- 3.2 Voor het melden van storingen en klachten stelt Opdrachtnemer een meldpunt beschikbaar.

- 3.3 Opdrachtnemer garandeert dat het meldpunt tenminste bereikbaar is op werkdagen van 08:00 tot 16:30 uur.
- 3.4 Opdrachtnemer garandeert een maximale herstel/oplossing binnen 24 uur na melding.
- 3.5 Automaten die niet ter plaatse en binnen 24 uur gerepareerd kunnen worden dienen direct te worden vervangen.
- 3.6 Vervangende onderdelen moeten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst van aflevering van de drankautomaat kosteloos worden geleverd en daarbij in de all-in prijs zijn inbegrepen.
- 3.7 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de waterschade veroorzaakt door een defect van de automaat en dient hiervoor verzekerd te zijn.
- 3.8 Alle geschreven informatie tijdens de uitvoering van de Opdracht dient in het Nederlands opgesteld te zijn. Medewerkers van de backoffice dienen de Nederlandse taal te spreken en verstaan.
- 3.9 Automaten worden onderhouden en schoongemaakt door medewerkers van de catering van Opdrachtgever. Opdrachtnemer geeft minimaal 2 x per jaar een training aan de medewerkers op verzoek van de Opdrachtgever, zodat zij op correcte wijze de schoonmaakwerkzaamheden kunnen uitvoeren.
- 3.10 Binnen de Raamovereenkomst kan afgeschaald worden in het aantal automaten tot een maximum van 10% op het aantal automaten op startdatum.
- 3.11 Indien tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst een automaat vervangen wordt of een nieuwe automaat bijgeplaatst wordt, dient dit hetzelfde type en model als reeds geplaatste automaten te zijn, of vergelijkbaar.
- 3.12 De bijgeplaatste of vervangen automaat valt onder de werkingssfeer van de Raamovereenkomst en kent(dus) dezelfde einddatum als de reeds geplaatste automaten.
- 3.13 In geval van bijplaatsing zijn de plaatsingskosten voor Opdrachtgever. In geval van vervanging zijn de plaatsingskosten voor Opdrachtnemer.
- 3.14 Bij verplaatsingen van automaten die uitsluitend veroorzaakt worden door verhuisbewegingen binnen of tussen locaties van Opdrachtgever wordt verwacht dat Opdrachtnemer dit zonder meerkosten verzorgd tot een maximum van 4 automaten per jaar. De eventuele kosten voor de infrastructuur zijn voor rekening opdrachtgever.

Hoofdstuk 4 Eisen ingrediënten en disposables

- 4.1 Opdrachtnemer levert al de ingrediënten voor de koffie, espresso, cappuccino, latte/café au lait, warme chocolademelk aan Opdrachtgever. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor theezakjes elders af te nemen.

4.2 Tevens levert de opdrachtnemer de volgende ingrediënten en disposables:

- suikerzakje of -stick;
- zoetstof;
- melksticks;
- roerstaafjes zo duurzaam mogelijk.

Hoofdstuk 5 Eisen huisregels

5.1 Bestellingen kunnen slechts worden gedaan door daartoe geautoriseerde medewerkers van de Opdrachtgever. De bestellingen worden via een webshop omgeving gedaan.

5.2 Opdrachtnemer verstuurt per omgaande een opdrachtbevestiging met daarin o.a. opgenomen:

- verwachte leverdatum;
- opdrachtnummer van Opdrachtgever;
- bestelde artikelen.

Hoofdstuk 6 Levering

6.1 Bestellingen worden binnen 4 werkdagen geleverd en voorzien van een begeleidende pakbon.

6.2 Opdrachtnemer levert de ingrediënten en disposables op 1 locatie van Opdrachtgever. De hoofdlocatie met als afleveradres het hoofdgebouw, catering ingang leveranciers Montgomeryplein 6 in Helmond

6.3 Opdrachtnemer verzorgt retourtransport bij foutieve of beschadigde levering.

6.4 Controle zal plaatsvinden bij aflevering en geschieden op pallet / rolcontainer niveau.

6.5 Reclamaties op kwaliteit, breuk, manco, houdbaarheid zullen per omgaande worden gemeld.

Hoofdstuk 7 Communicatie en evaluatie

7.1 Opdrachtnemer stelt één vaste contactpersoon (en een vervanger) beschikbaar, die primair verantwoordelijk is voor de naleving en verdere invulling van de Raamovereenkomst en die hiervoor als eerste aanspreekpunt fungeert voor de betreffende Opdrachtgever. Deze contactpersoon (en vervanger) dient tijdens werkuren telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.

7.2 Namens Partijen zal de communicatie plaatsvinden tussen de hieronder genoemde medewerkers:

Niveau	Contactpersonen Opdrachtgever	Contactpersonen Opdrachtnemer
Strategisch	Teamleider Facilitair	

Operationeel	Senior medewerker Facilitair	
---------------------	------------------------------	--

- 7.3 Opdrachtnemer evalueert de dienstverlening minimaal eenmaal per jaar op strategisch niveau de dienstverlening met Opdrachtgever. Hierbij wordt de dienstverlening besproken en vindt besluitvorming plaats.
- 7.4 Half jaarlijks worden er evaluaties uitgevoerd van de dienstverlening. Bij de evaluatie komen in ieder geval de volgende onderwerpen aan de orde:
- kwaliteitsniveau van de geleverde diensten;
 - nakomen van gemaakte afspraken;
 - tevredenheid van de aanbestedende dienst en klanttevredenheid;
 - ontwikkelingen en trends;
 - afstemming en samenwerking met de opdrachtgever.
- 7.5 Indien uit evaluaties naar mening van de opdrachtgever blijkt dat er een wijziging van de dienstverlening noodzakelijk is, geeft Opdrachtgever hiertoe opdracht en dient Opdrachtnemer hieraan medewerking te leveren.
- 7.6 De gedurende evaluatie gemaakte afspraken tussen partijen, zoals vastgelegd en overeengekomen in gespreksverslag, heeft een bindend karakter, indien en voor zover deze afspraken niet strijdig zijn met afspraken in de Raamovereenkomst of tenzij partijen expliciet hebben aangegeven dat zij zich niet willen binden dan wel de aard van de afspraken verkennend/informatief zijn en geen bindend karakter hebben.
- 7.7 Periodiek wordt als onderdeel van de dienstverlening de dienstverlening op operationeel niveau geëvalueerd door de verantwoordelijke medewerkers van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Tijdens dit overleg vindt onder andere afstemming plaats om de samenwerking tussen Partijen te borgen en de dienstverlening te optimaliseren.

Hoofdstuk 8 Klachtenregeling

- 8.1 Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch of per e-mail zijn ingediend.
- 8.2 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:
- het in behandeling nemen van alle klachten;
 - afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;
 - voorkoming van herhaling van klachten;
- Van ieder klacht wordt door Opdrachtnemer geregistreerd:
- datum en tijd indiening klacht;
 - afhandelingsdatum klacht;
 - aard ingediende klacht;
 - wijze en resultaat afhandeling klacht;
 - wel of niet gegroundverklaring.

- 8.3 Per kwartaal vindt overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin de klachten en de door Opdrachtnemer te nemen/genomen maatregelen worden besproken en geëvalueerd. Dit om klachten in de toekomst te voorkomen. Indien nodig wordt de frequentie van dit overleg verhoogd.

Hoofdstuk 9 Overige verplichtingen

- 9.1 Opdrachtnemer garandeert dat hij en de eventueel door hem ingeschakelde derden voldoen en blijven voldoen aan alle wettelijke bepalingen en voorschriften, en beschikken en blijven beschikken over alle vereiste vergunningen, beschikkingen en verklaringen, ten aanzien van de dienstverlening en ondernemerschap.

Hoofdstuk 10 Controle

- 10.1 Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Raamovereenkomst te controleren.
- 10.2 Opdrachtgever is gerechtigd alle mogelijke maatregelen te treffen die haar redelijk voorkomen. Kosten van eventuele extra controles worden gedragen door Opdrachtgever, met uitzondering van de situatie waarin de Opdrachtnemer niet aan zijn verplichtingen blijkt te hebben voldaan. In dat geval worden de kosten gedragen door de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is slechts tot vergoeding van kosten gehouden voor zover de kosten aantoonbaar en redelijkerwijs gemaakt zijn.
- 10.3 De Opdrachtnemer dient de automaten periodiek op instellingen te controleren (ijken).

Hoofdstuk 11 Financieel

11.1 Prijs

- 11.1.1 De prijzen zijn gebaseerd op het prijspeil 2026 en staan vast tot 1 januari 2027.
- 11.1.2 De prijzen zijn all-in prijzen.
- 11.1.3 De vermelde bedragen zijn met twee decimalen achter de komma, uitgedrukt in Euro's en exclusief omzetbelasting (btw), tenzij duidelijk anders is vermeld.
- 11.1.4 Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de aangeboden prijzen maar bij nader inzien noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening conform de gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- 11.1.5 De in de inschrijving aangeboden tarieven voor de levering van ingrediënten, kunnen met ingang van 1 januari 2027, eenmaal per jaar worden aangepast, op basis van de volgende indexcijfers:

De indexering geschiedt conform de laatst vastgestelde gegevens van het CBS volgens onderstaande overzicht:

Technische service en onderhoud

Indexering op basis van:

CBS – CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, bedrijfstak zakelijke dienstverlening.

Consumptieve producten (waaronder koffie en cacao)

Indexering op basis van:

CBS CPI – Koffie, thee en cacao CPI 012200 – Koffie en koffiesurrogaten

Overige prijscomponenten (waaronder onder andere huur van de automaten)

Indexering op basis van:

CBS CPI Alle bestedingen (CPI 2025 = 100).

Voorgenomen prijsaanpassingen worden door de Opdrachtnemer uiterlijk op 1 december voorafgaand aan het jaar waarin de prijsaanpassing zal ingaan. De indexering vindt plaats op basis van de CPI Consumentenprijsindex met peilmaand september van het kalenderjaar voorafgaand aan het indexeringsjaar en wordt zo opgenomen in de raamovereenkomst. Indexatie wordt goedgekeurd per januari 2027 en dient voor december 2026 te zijn voorgesteld, waarbij de Opdrachtgever akkoord geeft als de indexatie conform CPI is. Opdrachtgever gaat daarmee niet akkoord met voorgestelde CPI's.

11.1.6 Jaarlijks in de maand december ontvangt Opdrachtgever een complete prijslijst voor het komende jaar.

11.2 Facturering

11.2.1 Facturatie van de apparaten vindt gebundeld plaats **maandelijks vooraf**. Facturering van de geleverde goederen vindt plaats na levering.

11.2.2 Op de factuur vermeldt Opdrachtnemer ten minste de volgende informatie:

- de wettelijk verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl > zakelijk > btw > administratie bijhouden > facturen maken > wettelijk verplichte gegevens;
- de naam en het adres van Opdrachtgever;
- contractnummer;
- volgnummer factuur;
- aantallen en prijzen;
- totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw.

11.2.3 Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal door Opdrachtnemer gefactureerde bedrag en de door de Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn.

11.2.4 De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaild in PDF format naar inkoopfacturen@senzer.nl.

11.3 Betalingsvoorwaarden

11.3.1 De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

- 11.3.2 Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever of niet-betaling door de Opdrachtgever van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.
- 11.3.3 De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan Opdrachtnemer aan indien de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur dient binnen de betaaltermijn te zijn voldaan. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.

11.4 **Overige financiële condities**

- 11.4.1 Het is niet toegestaan, zonder voorafgaande toestemming, om bijkomende kosten in rekening te brengen zoals maar niet beperkt tot overhead, administratie etc.
- 11.4.2 Alle bedragen zijn exclusief btw.