



Annex 1

Programma van Eisen

Warme en koude drankenautomaten

Versie: Versie 1.0
Datum: 21 mei 2026
Zaaknummer: 13246157

Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	3
1.1	Doel van het contract	3
1.1.1	Betrouwbare en continue dienstverlening	3
1.1.2	Professionele uitvoering binnen de facilitaire keten	3
1.1.3	Proactieve samenwerking en continue verbetering	3
1.2	Visie op samenwerking.....	3
1.3	Scope van de opdracht	3
1.3.1	Locatieoverzicht	4
2.	Eisen	5
2.1.1	Algemeen	5
2.1.2	Automaten	6
2.1.3	Ingrediënten en assortiment.....	6
2.1.4	Kwaliteit	7
2.1.5	Verzorging en onderhoud	8
2.1.6	Storingen	9
2.1.7	Installatie.....	11
2.1.8	Flexibiliteit.....	12
2.1.9	Personeel	12
2.1.10	Managementinformatie en communicatie	14
2.1.11	Indexatie	15
2.1.12	Facturatie	16
2.1.13	Gebruik opslag en andere voorzieningen	16
2.1.14	Nieuwe gemeentehuis	17
2.1.15	Duurzaamheid.....	17
2.1.16	Einde contract	18

1. Inleiding

1.1 Doel van het contract

De gemeente Haarlemmermeer, hierna (tevens) te noemen Opdrachtgever, beoogt met deze aanbesteding één Opdrachtnemer te contracteren voor de integrale levering en dienstverlening rondom warme en koude drankenautomaten, zoals beschreven in dit Programma van Eisen.

Met deze overeenkomst streeft Opdrachtgever naar een betrouwbare, efficiënte en toekomstbestendige dienstverlening die bijdraagt aan een goed functionerende en aantrekkelijke werkomgeving.

De volgende uitgangspunten staan daarbij centraal:

1.1.1 Betrouwbare en continue dienstverlening

De dienstverlening kenmerkt zich door een hoge mate van beschikbaarheid van de automaten, met voorspelbare en efficiënte storingsafhandeling en adequaat uitgevoerd preventief en correctief onderhoud. Verstoringen worden tot een minimum beperkt, zodat de continuïteit voor gebruikers gewaarborgd is. Ook draagt Opdrachtnemer zorg voor de borging van een constante kwaliteit van de consumpties, overeenkomstig het Programma van Eisen.

1.1.2 Professionele uitvoering binnen de facilitaire keten

De opdracht maakt onderdeel uit van een bredere facilitaire dienstverlening, waarin meerdere partijen gezamenlijk bijdragen aan het functioneren van de werkomgeving. Van Opdrachtnemer wordt een professionele, servicegerichte en goed afgestemde uitvoering verwacht, met oog voor samenhang en onderlinge afhankelijkheden.

1.1.3 Proactieve samenwerking en continue verbetering

Opdrachtgever streeft naar een samenwerkingsrelatie waarin actief wordt meegedacht over optimalisatie van dienstverlening, gebruikservaring, duurzaamheid en doelmatigheid. Kansen voor verbetering worden tijdig gesignaleerd en in overleg gerealiseerd.

1.2 Visie op samenwerking

De samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is gebaseerd op openheid, transparantie en wederzijds vertrouwen. Partijen handelen vanuit hun eigen rol en verantwoordelijkheid, met oog voor het gezamenlijke belang van een goed functionerende dienstverlening.

Dit vraagt om een actieve en oplossingsgerichte houding, waarbij afstemming tijdig en constructief plaatsvindt, zowel in de voorbereiding als in de uitvoering. Het uitgangspunt is dat partijen elkaar versterken en gezamenlijk verantwoordelijkheid nemen voor de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening.

1.3 Scope van de opdracht

De scope van de aanbesteding betreft het leveren en verzorgen van de warme en koude drankenvoorziening (ook genoemd drankenautomaten) op de tijdelijke hoofdlocatie (Beukenhorst), de tweede tijdelijke locatie (Polderlanden), het nieuwe gemeentehuis, de twee servicecentra en de buitenlocaties van gemeente Haarlemmermeer.

Scope van de opdracht volgens PvE

- Een full-service contract voor warme en koude drankenautomaten (aanbod gecombineerd in één automaat).
- Het aanbieden van diverse koffievarianten, heet water, warme chocoladedrank en gekoeld water.
- Het leveren van koffie(bonen), theezakjes en overige ingrediënten voor warme dranken.
- Het leveren, plaatsen, installeren, instellen en gebruiksklaar opleveren van de automaten.
- Operating services: het verzorgen, onderhouden, reinigen en aanvullen van de automaten en overige losse ingrediënten.
- Technisch onderhoud: het uitvoeren van periodiek, preventief- en correctief onderhoud, inclusief storingsopvolging.

- Het verhuizen van automaten van de locaties Beukenhorst en Polderlanden naar het nieuwe gemeentehuis, en ook incidentele verplaatsingen binnen en tussen gemeentelijke locaties.

Buiten scope van de opdracht valt:

- Het realiseren en exploiteren van een koffiebarvoorziening op de begane grond van het nieuwe gemeentehuis.
- Het leveren van meubilair ten behoeve van de automaten.
- Het leveren, innemen en reinigen van bekers en/of glazen.

1.3.1 Locatieoverzicht

In bijlage 'H Locatieoverzicht drankenautomaten' en bijlage 'G Tarievenblad' staat aanvullende informatie over de locaties binnen de gemeente Haarlemmermeer waar warme en koude drankenvoorziening en dienstverlening nodig is. Het aantal en de aard van de locaties kan tijdens de looptijd van de overeenkomst wijzigen.

2. Eisen

2.1.1 Algemeen	
E1	De dienstverlening wordt uitgevoerd op basis van een full-service contract. Het full-service contract omvat in ieder geval het leveren, plaatsen, installeren, instellen/afstellen, gebruiksklaar opleveren, onderhouden en optimaal functionerend houden van de drankenautomaten, alsmede operating services: het schoonhouden van de automaten, het bijvullen van ingrediënten, het verzorgen van de bestelling en bevoorrading van ingrediënten. Daarnaast het verwijderen van automaten bij einde van het contract.
E2	Opdrachtnemer voert de dienstverlening uitsluitend uit op werkdagen van Opdrachtgever. Werkdagen (kantoor tijden) zijn maandag tot en met vrijdag tussen 07:00 uur en 19:00 uur. Opdrachtnemer beperkt verstoringen van het primaire werkproces op locatie tot een minimum. De dienstverlening wordt niet uitgevoerd op de volgende nationale feestdagen: Nieuwjaarsdag, Tweede Paasdag, Koningsdag, Bevrijdingsdag, Hemelvaartsdag, Tweede Pinksterdag, Eerste en Tweede Kerstdag.
E3	Opdrachtnemer houdt de automaten gedurende de gehele contractperiode optimaal functionerend en voert daarbij preventief- en correctief onderhoud uit, inclusief volledige inwendige en uitwendige reiniging bij iedere onderhoudsbeurt, zodat de automaten te allen tijde hygiënisch en operationeel optimaal zijn.
E4	Het eigendom van en risico ten aanzien van de automaten berust bij de Opdrachtnemer.
E5	Opdrachtnemer waarborgt op alle locaties een uniforme uitstraling, optimaal functionerende automaten en een consistente kwaliteitsbeleving van de warme en koude dranken, waarbij de consumpties aantoonbaar minimaal hetzelfde kwaliteitsniveau behouden.
E6	<p>De Opdrachtnemer voldoet gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst aan alle toepasselijke Nederlandse en Europese wet- en regelgeving, alsmede aan relevante normen en richtlijnen.</p> <p>De Opdrachtnemer is integraal verantwoordelijk voor de productie, levering, opslag, behandeling, transport, plaatsing, het gebruik, onderhoud, afvoer van grondstoffen, consumpties, gebruiks- en verbruiksmiddelen. Opdrachtnemer waarborgt dat deze activiteiten aantoonbaar voldoen aan de geldende wet- en regelgeving.</p> <p>Onder deze wet- en regelgeving wordt in ieder geval, maar niet uitsluitend, verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Warenwetgeving en HACCP-normen voor levensmiddelen. • Afvalstoffenwetgeving, waaronder regelgeving inzake afgedankte elektrische en elektronische apparatuur (AEEA). • Eco-designverordening en energielabelverordening van de Europese Unie. • Wet- en regelgeving inzake gevaarlijke stoffen, waaronder REACH en RoHS. • Europese regelgeving inzake gefluoreerde broeikasgassen (F-gassen), voor zover van toepassing op de geleverde apparatuur. <p>Opdrachtnemer draagt zorg voor het actueel houden en implementeren van wijzigingen in wet- en regelgeving en informeert Opdrachtgever onverwijld en schriftelijk, doch uiterlijk binnen vijf werkdagen na bekendwording, over relevante wijzigingen en (dreigende) non-conformiteit. Op verzoek toont Opdrachtnemer de naleving aantoonbaar aan.</p>
E7	De Opdrachtnemer waarborgt dat de bereiding van koffie plaatsvindt op een wijze die past binnen algemeen aanvaarde richtlijnen voor voedselveiligheid en gezondheid. Hierbij wordt gebruikgemaakt van gangbare zetmethoden en filters die breed worden toegepast binnen professionele omgevingen.

2.1.2 Automaten	
E8	Iedere automaat is voorzien van een uniek en duidelijk zichtbaar identificatienummer, dat als kenmerk wordt gebruikt bij storingsmeldingen en serviceverzoeken.
E9	De drankenautomaten zijn uitgerust met touchscreens en digitale displays waarop allergeneninformatie (via symbolen of tekst) en storingsmeldingen met omschrijving worden weergegeven. Alle gebruiksaanwijzingen, bedieningsinstructies en schermteksten zijn volledig in de Nederlandse taal en duidelijk leesbaar voor gebruikers.
E10	De afmetingen van de drankenautomaten moeten geschikt zijn voor de beschikbare ruimtes binnen de gemeentelijke huisvestingspanden, zodat plaatsing mogelijk is zonder belemmering van looproutes en andere faciliteiten. De te leveren automaten dienen daarnaast qua afmetingen en opstelling passend te zijn op de aanwezige pantry's en onderkasten binnen de huidige gemeentelijke locaties én op de pantry's van het nieuwe gemeentehuis. Opdrachtnemer maakt op basis van de in de aanbesteding verstrekte gegevens en/of een schouw op locatie een inschatting van de juiste plaatsing, zodat de automaat doelmatig, veilig en functioneel kan worden geplaatst. De schouw vindt alleen plaats op de tijdelijke hoofdlocatie Beukenhorst.
E11	De automaat is voorzien van een lekbaksensor, residusensor en glas/bekersensor (die functioneert bij het gebruik van verschillende typen glazen en bekere en waar nodig uitgeschakeld kan worden). Bij een volle lekbak of vol residucompartiment wordt indien nodig de uitgifte van dranken automatisch geblokkeerd ter voorkoming van lekkage of storingen. De signalering vindt zowel lokaal (visueel op de automaat) als digitaal plaats en wordt automatisch gekoppeld aan het beheersysteem ten behoeve van een proactieve storings- en servicemelding.
E12	De automaat schakelt automatisch naar een energiezuinige (eco-)stand buiten gebruikstijden, gebaseerd op een vooraf ingesteld tijdschema (wisselend per dag) en/of op adaptieve detectie van gebruik. Het tijdschema kan bij aanvang van het contract en jaarlijks kosteloos worden aangepast. De wachtstand en/of tijdschakelaar kan door de gebruiker met één druk op een knop worden opgeheven zodra de drankenautomaat in gebruik wordt genomen.
E13	De aangeboden automaten en bijbehorende apparatuur voldoen aan alle toepasselijke Europese wet- en regelgeving. Dit omvat in ieder geval de CE-markering en naleving van relevante Europese richtlijnen en verordeningen op het gebied van elektrische veiligheid, elektromagnetische compatibiliteit en materialen die in contact komen met levensmiddelen. Op verzoek van Opdrachtgever overlegt Opdrachtnemer de EU-conformiteitsverklaring en bijbehorende documentatie.
E14	Opdrachtnemer garandeert gedurende de volledige looptijd van het contract de beschikbaarheid van vervangende onderdelen en de uitvoering van onderhoud, zodat een ononderbroken werking van de automaat is gewaarborgd.
E15	Als in de automaat een waterontharder of ontkalker vereist is, dan is het wateronderzoek hiernaar én de apparatuur in de prijs opgenomen. Hieronder vallen ook eventuele vervolgacties, onderhoud en/of vervanging gedurende de looptijd van de overeenkomst.

2.1.3 Ingrediënten en assortiment	
E16	De drankenautomaat levert minimaal het volgende standaardassortiment: <ul style="list-style-type: none"> • Heet water • Gekoeld water • Espresso • Koffie / lungo • Cappuccino • Café au lait • Latte macchiato • Wiener melange • Warme chocoladedrank met water • Warme chocoladedrank met melk • Espresso chocolade • 2 beschikbare wisselconsumpties

E17	Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever de mogelijkheid om de wisselconsumpties eenmaal per halfjaar kosteloos te wijzigen naar een andere variant. De wisselconsumpties betreffen een aanvullende drankoptie naast de standaard koffievarianten, waarbij Opdrachtnemer in staat is om alternatieve koffiespecialiteiten aan te bieden.
E18	<p>De drankenautomaat beschikt minimaal over de volgende functionaliteiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De sterkte van koffiehoudende consumpties is per uitgifte instelbaar met minimaal drie sterktes. De middelste instelling (optie 2) geldt als standaardinstelling en betreft de gemiddelde uitgifte, waarbij het grammage minimaal voldoet aan het opgegeven grammage in eis E25 en overeenkomt met het opgegeven grammage in bijlage 'G Tarievenblad'. Optie 1 betreft een minder sterke koffie en optie 3 een sterkere koffie. • De hoeveelheid suiker en melk is per consumptie instelbaar, het aantal grammage voor de topping komt overeen met het opgegeven grammage in bijlage 'G Tarievenblad'. • Een regelbare kan-functie voor minimaal 1 liter voor zwarte koffie, heet en gekoeld water. Grammage koffie voor de kan-functie moet in verhouding overeenkomen met de opgegeven grammage per consumptie in bijlage 'G Tarievenblad'. <p>Na iedere uitgifte keert de automaat automatisch terug naar de standaardinstelling.</p>
E19	De vereiste koffiezetmethode betreft koffie bereid uit versgemalen koffiebonen. Toepassing van 100% Arabica koffiebonen is verplicht.
E20	Voor de melk (op basis van poedertopping) in de automaten geldt dat gebruik wordt gemaakt van dierlijke melk. Plantaardige melk(topping) is op aanvraag van Opdrachtgever beschikbaar.
E21	<p>Opdrachtnemer levert de volgende losse ingrediënten naast de automaten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Theezakjes per stuk verpakt (minimaal 12 soorten, het assortiment wordt in overleg samengesteld) • Decafé sticks • Zoetstofsticks • Suikersticks • Creamersticks • Roerstaafjes minimaal 13 cm (bio-based)
E22	De aangeboden theezakjes zijn van hoogwaardige kwaliteit en bevatten uitsluitend 100% natuurlijke ingrediënten. De thee is biologisch geproduceerd en vrij van kunstmatige toevoegingen, toegevoegde suikers en microplastics.
E23	Opdrachtnemer zorgt bij iedere automaat die geplaatst wordt op een pantry (aanrecht) voor een nette opbergmogelijkheid (condimenthouder) voor de losse ingrediënten zoals genoemd in eis E21.
E24	Alle consumpties uit de drankenautomaten worden kosteloos verstrekt aan de gebruikers.

2.1.4 Kwaliteit

E25	<p>De Opdrachtnemer borgt de kwaliteit en consistentie van alle dranken die door de automaten worden verstrekt. De koffie en overige ingrediënten voldoen aan gangbare kwaliteitsnormen binnen de markt van gemeenten, overheden en vergelijkbare publieke organisaties.</p> <p>De automaten worden zodanig ingesteld en onderhouden dat de volgende bandbreedtes worden geborgd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uitgiftetemperatuur warme dranken in de beker: minimaal 75 °C gemeten in de beker direct na uitgifte uit een volledig opgewarmde automaat. De meting vindt plaats na minimaal twee voorafgaande uitgiftes, om een representatieve bedrijfssituatie te waarborgen. • Dosering (grammage) gemalen koffiebonen per consumptie: minimaal 9 gram voor de middelste instelling (optie 2) die geldt als standaardinstelling voor alle soorten koffieconsumpties. Voor de hoogste instelling (optie 3) geldt dat het grammage minimaal +2 ten opzichte van optie 2 moet zijn. • De automaat is geschikt voor diverse soorten en maten glazen en bekertjes. • Alle consumpties hebben een minimaal uitgiftevolume van 125 ml, m.u.v. espresso, hiervoor geldt een minimaal uitgiftevolume van 60 ml.
-----	--

	<ul style="list-style-type: none"> • De automaat schenkt standaardconsumpties (125–150 ml) binnen maximaal 40 seconden uit, met behoud van kwaliteit, temperatuur en juiste dosering. Voor grotere volumes via de kan-functie geldt een maximale doorlooptijd van 60 seconden. • De automaten zijn geschikt (passen onder het uitgiftepunt) voor bekertjes met een hoogte van 130 mm. • De instellingen (waaronder volume en sterkte) zijn per automaat instelbaar en kunnen in overleg met de Opdrachtgever worden aangepast.
E26	<p>De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Periodieke controle en afstelling (kalibratie) van de automaten (minimaal 2 keer per jaar). • Tijdige en correcte reiniging van de automaten in overeenstemming met alle relevante en geldende voorschriften. • Borging van waterkwaliteit (waaronder het gebruik en tijdig vervangen van filters).
E27	<p>Bij uitgifte van dranken mag geen menging of overslag van ingrediënten plaatsvinden, zodat geen (ingrediënt)resten van een eerdere consumptie in een volgende consumptie terechtkomen. Automaat is voorzien van een gescheiden uitgifte/uitloop. De uitgiftepunten voor de verschillende consumpties zijn voor gebruikers duidelijk herkenbaar, zodat het glas onder het juiste uitgiftepunt wordt geplaatst.</p>
E28	<p>Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om te allen tijde door middel van metingen (door een onafhankelijke organisatie) te controleren of de kwaliteit en de doseringen in de automaten overeenkomen met hetgeen dat is aangeboden en na de smaakverificatietest is overeengekomen. Uitkomst is bindend.</p>

2.1.5 Verzorging en onderhoud

E29	<p>Het verzorgen en onderhouden van de automaten vindt plaats op werkdagen tussen 07:00 en 19:00 uur, hieronder wordt verstaan:</p> <p>Operating services</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het tijdig bijvullen van de automaten, zodanig dat gedurende de openingstijden op werkdagen (maandag t/m vrijdag, 07:00 - 19:00 uur) volledige beschikbaarheid van consumpties wordt gewaarborgd. • Het rekening houden met afwijkende gebruiksmomenten bij servicecentra en buitenlocaties met weekend- en of avondopenstelling conform bijlage 'H Locatieoverzicht drankenautomaten' en daarnaast de donderdagavondopenstelling van de hoofdlocatie (Beukenhorst) tijdens raadsvergaderingen. • Het aanvullen van het volledig assortiment losse ingrediënten en toebehoren, en ook het schoon en geordend houden van de daarvoor bestemde houders en/of lades. • Het zorgdragen voor te allen tijde volledige beschikbaarheid van het assortiment losse ingrediënten. • Het reinigen van de buitenzijde van de automaten. • Het reinigen van de directe omgeving van de automaten, tot een straal van ongeveer 1 meter, voor zover dit redelijkerwijs verband houdt met het gebruik van de automaat of bijpassende dienstverlening. • Het reinigen en op orde houden van de (eventuele) voorraad- en opstelruimte voor de losse ingrediënten, de ingrediënten van de automaten, onderdelen, reinigingsmiddelen, eventueel transportmiddel en andere onderhoudsartikelen. <p>Technisch onderhoud</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het uitvoeren van inwendig reinigingsonderhoud van de automaten. • Het uitvoeren van preventief en correctief technisch onderhoud, inclusief het vervangen van onderdelen indien noodzakelijk voor een goede werking en hygiëne.
E30	<p>Opdrachtnemer registreert alle uitgevoerde verzorgings-, schoonmaak- en onderhoudswerkzaamheden aan de automaten digitaal in een onderhouds- of servicemanagementsysteem. Per activiteit worden ten minste de datum, tijd, locatie, aard van de werkzaamheden en de uitvoerende medewerker vastgelegd.</p>

	De registratie is voor Opdrachtgever op verzoek inzichtelijk, bijvoorbeeld via een rapportage, digitaal portaal of servicereport. Indien gewenst kan Opdrachtgever per automatisch of locatie een periodieke onderhoudsrapportage ontvangen.
E31	Alle kosten voor het uitvoeren van het technisch onderhoud (preventief en correctief) zijn in de serviceovereenkomst opgenomen. Er kunnen geen aanvullende kosten aan Opdrachtgever worden doorbelast. Onderdelen voor de bij Opdrachtgever geplaatste apparatuur zijn in ieder geval gedurende de overeenkomst beschikbaar of er is een vergelijkbaar alternatief beschikbaar.
E32	Opdrachtnemer laat éénmaal per jaar, op eigen kosten, een bacteriologisch onderzoek uitvoeren door een onafhankelijk en gekwalificeerd onderzoeksbureau. Het onderzoek wordt uitgevoerd op basis van representatieve steekproeven per huisvestingslocatie, waarbij iedere huisvestingslocatie jaarlijks onderdeel uitmaakt van het onderzoek. De resultaten van het onderzoek worden door het onderzoeksbureau aan Opdrachtnemer verstrekt. Opdrachtnemer deelt uitkomst en rapport ook met de Opdrachtgever.
E33	De frequentie van verzorgingsmomenten wordt bepaald op basis van het gebruik per huisvestingslocatie en/of automatischlocatie en, waar relevant, het type automatisch. De frequentie wordt zodanig ingeregeld dat de beschikbaarheid en kwaliteit voldoen aan de eisen in dit PvE.

2.1.6 Storingen

E34	<p>Beschikbaarheid</p> <p>Iedere automaat is op werkdagen binnen de kantoortijden per kalendermaand minimaal 98% beschikbaar. De beschikbaarheid van de automaten is een maatstaf voor de kwaliteit van de door de leverancier uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden. Een automaat is niet beschikbaar als deze deels of geheel niet functioneert. Dit betekent dat wanneer een gewenste consumptie niet in de overeengekomen kwaliteit kan worden verstrekt, de automaat niet (geheel) functioneert.</p> <p>Ten aanzien van beschikbaarheid</p> <ul style="list-style-type: none"> • De beschikbaarheid per drankenautomaat wordt gemeten op werkdagen tussen 07.00 en 19.00 uur, uitgedrukt in uren per maand, afgerond naar boven. • Het beschikbaarheidspercentage wordt daarna als volgt berekend: (werkelijke beschikbaarheid in uren per maand / totaal uren per maand) * 100. • Opdrachtnemer meet het beschikbaarheidspercentage per maand en neemt dit percentage op in de managementrapportage. <p><i>Voorbeeld: bij 22 werkdagen van 12 uur bedraagt de totale meetperiode 264 uur. Bij 16 uur on-beschikbaarheid komt de beschikbaarheid uit op 93,94%.</i></p>
-----	---

E35	<p>De beschikbaarheid van drankenautomaten wordt gemonitord volgens onderstaand escalatieschema. Als uit de maandrapportage blijkt dat niet wordt voldaan aan de daarin opgenomen normen, is Oprachtnemer verplicht de bijbehorende maatregelen uit het escalatieschema uit te voeren, om de continuïteit van de dienstverlening te borgen.</p> <p style="text-align: center;">Escalatieschema beschikbaarheid per drankenautomaat</p> <table border="1" data-bbox="217 434 1431 891"> <thead> <tr> <th data-bbox="217 434 523 472">Situatie</th> <th data-bbox="523 434 855 472">Norm</th> <th data-bbox="855 434 1177 472">Actie Oprachtnemer</th> <th data-bbox="1177 434 1431 472">Termijn</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="217 472 523 551">Structurele prestatie</td> <td data-bbox="523 472 855 551">≥ 98% beschikbaarheid 2 opeenvolgende maanden</td> <td data-bbox="855 472 1177 551">Geen actie, monitoring</td> <td data-bbox="1177 472 1431 551">-</td> </tr> <tr> <td data-bbox="217 551 523 622">Afwijking structureel</td> <td data-bbox="523 551 855 622">< 98% gedurende 2 opeenvolgende maanden</td> <td data-bbox="855 551 1177 622">Opstellen en uitvoeren verbeterplan</td> <td data-bbox="1177 551 1431 622">Binnen 5 werkdagen na vaststelling</td> </tr> <tr> <td data-bbox="217 622 523 736">Significante afwijking</td> <td data-bbox="523 622 855 736">< 95% in één maand</td> <td data-bbox="855 622 1177 736">Directe herstelactie + analyse oorzaak + plan structureel herstel</td> <td data-bbox="1177 622 1431 736">Binnen 2 werkdagen na melding</td> </tr> <tr> <td data-bbox="217 736 523 891">Kritieke situatie</td> <td data-bbox="523 736 855 891">Disproportionele uitval (continuïteit dienstverlening in gevaar, bv. enkele automaat)</td> <td data-bbox="855 736 1177 891">Directe interventie en tijdelijke vervanging</td> <td data-bbox="1177 736 1431 891">Binnen 1 werkdag na melding</td> </tr> </tbody> </table>	Situatie	Norm	Actie Oprachtnemer	Termijn	Structurele prestatie	≥ 98% beschikbaarheid 2 opeenvolgende maanden	Geen actie, monitoring	-	Afwijking structureel	< 98% gedurende 2 opeenvolgende maanden	Opstellen en uitvoeren verbeterplan	Binnen 5 werkdagen na vaststelling	Significante afwijking	< 95% in één maand	Directe herstelactie + analyse oorzaak + plan structureel herstel	Binnen 2 werkdagen na melding	Kritieke situatie	Disproportionele uitval (continuïteit dienstverlening in gevaar, bv. enkele automaat)	Directe interventie en tijdelijke vervanging	Binnen 1 werkdag na melding
Situatie	Norm	Actie Oprachtnemer	Termijn																		
Structurele prestatie	≥ 98% beschikbaarheid 2 opeenvolgende maanden	Geen actie, monitoring	-																		
Afwijking structureel	< 98% gedurende 2 opeenvolgende maanden	Opstellen en uitvoeren verbeterplan	Binnen 5 werkdagen na vaststelling																		
Significante afwijking	< 95% in één maand	Directe herstelactie + analyse oorzaak + plan structureel herstel	Binnen 2 werkdagen na melding																		
Kritieke situatie	Disproportionele uitval (continuïteit dienstverlening in gevaar, bv. enkele automaat)	Directe interventie en tijdelijke vervanging	Binnen 1 werkdag na melding																		
E36	<p>Indien sprake is van een storing waarbij volledige reparatie niet binnen twee werkdagen mogelijk is, of indien de situatie als kritiek wordt aangemerkt in overeenstemming met het escalatieschema, zorgt Oprachtnemer voor plaatsing van een tijdelijk vervangende automaat. Deze tijdelijke voorziening blijft van kracht totdat structureel herstel of definitieve vervanging heeft plaatsgevonden en de vereiste beschikbaarheid weer is geborgd.</p>																				
E37	<p>Vóór aanvang van de overeenkomst stellen Oprachtgever en Oprachtnemer gezamenlijk een definitieve meldings- en storingsafhandelingsprocedure vast.</p> <p>Oprachtnemer werkt gedurende de looptijd van de overeenkomst <u>minimaal</u> volgens onderstaande uitgangspunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Drankenautomaten worden door Oprachtnemer voorzien van een zichtbaar identiek apparaat/serienummer. • Drankenautomaten worden door Oprachtnemer voorzien van een goed zichtbare informatiehouder ten behoeve van storingsmelding. • Oprachtnemer verzorgt storingskaartjes met een tweezijdige weergave. De ene zijde bevat een duidelijke instructie voor het melden van storingen, waarbij de mogelijkheid bestaat een door Oprachtgever aangeleverde QR-code toe te voegen. De andere zijde vermeldt duidelijk "Buiten gebruik, storing reeds gemeld". • Storingsmeldingen worden door Oprachtgever geregistreerd in het FMIS (TOPdesk) en doorgezet naar Oprachtnemer. • Oprachtnemer ontvangt meldingen via het FMIS per e-mail, voorzien van een uniek meldingsnummer, objectgegevens (inclusief het identiek apparaat nummer van Oprachtnemer) en locatie-informatie. • Oprachtnemer start direct na ontvangst van de melding met opvolging volgens de overeengekomen responstijden en zet hiervoor een operator of technisch monteur in. • Afhandeling van meldingen wordt teruggekoppeld via e-mail (reply op e-mail), onder vermelding van het meldingsnummer in het onderwerp van de e-mail en met bijvoeging van de werkbond. • Na ontvangst van de afmelding wordt de melding automatisch gekoppeld in het FMIS en door Oprachtgever gesloten. • Bij herhaalde of langdurig openstaande storingen vindt escalatie plaats via de FM Servicedesk naar operationeel beheer van Oprachtgever, waarna afstemming met Oprachtnemer plaatsvindt over oorzaak en structurele oplossing. 																				

E38	<p>Storingsafhandeling en responstijden</p> <p>Opdrachtnemer verhelpt storingen aan de drankenautomaten binnen de onderstaande termijnen en definities, binnen de geldende servicetijden.</p> <p>1. Eerstelijnsstoringen</p> <p>Eerstelijnsstoringen zijn storingen die ter plaatse door (verzorgend) personeel of operator kunnen worden opgelost, zonder specialistische technische interventie (zoals eenvoudige reiniging, reset of herstart).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responstijd: maximaal 4 werkuren na melding. • Hersteltijd: maximaal 8 werkuren na melding. <p>2. Tweedelijnsstoringen</p> <p>Tweedelijnsstoringen zijn storingen die niet door eerstelijnsafhandeling kunnen worden opgelost en waarvoor inzet van een monteur of specialistische technische interventie noodzakelijk is.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De classificatie als tweedelijnsstoring vindt plaats na diagnose door Opdrachtnemer. • De responstijd voor tweedelijnsstoringen vangt aan vanaf het moment dat de storing als tweedelijnsstoring is geclassificeerd. • Start herstelactie (responstijd): binnen 4 werkuren na classificatie als tweedelijnsstoring. <i>Onder start herstelactie wordt verstaan: het daadwerkelijk in gang zetten van herstel, waaronder het inzetten van een monteur, het bestellen of reserveren van onderdelen of het starten van specialistische reparatiewerkzaamheden.</i> • Maximale hersteltijd: binnen 2 werkdagen na oorspronkelijke melding. <p>3. Algemeen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onder hersteltijd wordt verstaan: het volledig functioneel herstellen van de automaat zodat deze weer conform specificatie operationeel is. • Onder werkuren wordt verstaan: maandag t/m vrijdag van 07:00 - 19:00 uur.
E39	<p>Als voor het herstel afstemming met andere facilitaire dienstverleners (zoals schoonmaak- of cateringpartijen) noodzakelijk of bevorderlijk is, staat Opdrachtgever hiervoor open en stimuleert zij samenwerking tussen betrokken partijen. Opdrachtnemer handelt hierin proactief door waar nodig afstemming te zoeken met andere dienstverleners, met als doel een efficiënte en effectieve storingsafhandeling en minimale hinder voor gebruikers. De verantwoordelijkheid voor het behalen van de gestelde responstijden en hersteltijden blijft te allen tijde bij Opdrachtnemer.</p>

<p>2.1.7 Installatie</p>	
E40	<p>Ten aanzien van het leveren en plaatsen van automaten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De te leveren automaten zijn passend voor de bestaande locaties zoals opgenomen in bijlage 'H Locatieoverzicht drankenautomaten'. • Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de automaten volledig operationeel en gebruiksklaar worden opgeleverd volgens de afspraken in de aanbestedingsdocumenten. • Voor het plaatsen, installeren en gebruiksklaar opleveren van de automaten worden gedurende de contractperiode geen aanvullende kosten in rekening gebracht bij de Opdrachtgever. • Opdrachtgever zorgt voor de aanwezigheid van de benodigde basisvoorzieningen, waaronder leidingwerk en reguliere 230V-elektra-aansluitingen (geen krachtstroom). De automaten zijn geschikt voor aansluiting op deze voorzieningen, zonder dat aanvullende bouwkundige of installatietechnische voorzieningen noodzakelijk zijn.
E41	<p>Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle automaten uiterlijk op de ingangsdatum van de Overeenkomst (1 februari 2027) volledig operationeel zijn geplaatst en in gebruik kunnen worden genomen.</p>

E42	<p>Opdrachtnemer levert binnen 2 weken na definitieve gunning een implementatieplan aan. Ten aanzien van de implementatie gelden de volgende eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer stellen een projectleider aan die namens hun organisatie optreden als single point of contact. • De contactpersonen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer stellen gezamenlijk een overleg- en contactfrequentie vast voor de implementatie- en opstartperiode. Uitgangspunt hierbij is dagelijks contact vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst, waarna de frequentie wordt afgebouwd naar wekelijks overleg, vervolgens eenmaal per twee weken en uiteindelijk naar de reguliere overlegfrequentie zoals opgenomen in eis E62. • Opdrachtnemer streeft ernaar de gebruikers op locatie zo min mogelijk tot hinder te zijn en de continuïteit van dienstverlening te waarborgen. • Opdrachtnemer zal voorafgaand aan de implementatie de locaties schouwen om zich ervan te verzekeren dat de automaten zonder problemen tijdig werkend kunnen worden opgeleverd.
E43	<p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de planning en uitvoering van de implementatie en stemt deze tijdig af met de huidige leverancier en Opdrachtgever. Hieronder valt in ieder geval de coördinatie van de demontage van de bestaande automaten en opslagruimten en de plaatsing van de nieuwe automaten en inrichting van opslagruimten. Opdrachtnemer richt de implementatie zodanig in dat de continuïteit van de dienstverlening is geborgd.</p>
E44	<p>Opdrachtnemer draagt zorg voor de directe afvoer en verwerking van verpakkingsmateriaal dat vrijkomt bij de installatie van de automaten.</p>

2.1.8 Flexibiliteit	
E45	<p>Opdrachtgever behoudt zich gedurende de looptijd van de overeenkomst het recht voor het aantal automaten tijdelijk of structureel uit te breiden, te verminderen of automaten te laten verplaatsen binnen de gemeentelijke huisvestingslocaties. Opdrachtnemer draagt, in afstemming met Opdrachtgever, zorg voor het kosteloos plaatsen, verplaatsen, vervangen en verwijderen van automaten.</p>
E46	<p>Als automaten uit het automatenpark worden verwijderd, worden de bijbehorende vaste automatenkosten met ingang van de eerstvolgende kalendermaand niet langer in rekening gebracht. Op- of afschalen van het automatenpark geeft Opdrachtnemer geen recht op aanpassing van de overeengekomen contractuele consumptieprijs.</p>
E47	<p>Indien tijdens de looptijd van de Overeenkomst op verzoek van de Opdrachtgever een extra automaat bijgeplaatst moet worden dan draagt Opdrachtnemer zorg voor het plaatsen van eenzelfde type automaat, met eenzelfde uitstraling als de reeds geplaatste automaten. De bijgeplaatste automaat is onderdeel van de Overeenkomst, de prijzen zoals ingediend op het prijzenblad gelden ook voor de bij te plaatsen automaten.</p>
E48	<p>Opdrachtnemer verzorgt kosteloos het verplaatsen van maximaal vijf automaten per jaar binnen of tussen de gemeentelijke huisvestingslocaties. Onder verplaatsen wordt mede verstaan het demonteren, transporteren, herplaatsen, aansluiten en opnieuw volledig bedrijfsvaardig in gebruik stellen van de automaat op de nieuwe locatie, inclusief benodigde afstellingen en testen. Vanaf de vijfde keer verplaatsen binnen één jaar mag Opdrachtnemer een vaste prijs rekening brengen, deze is vastgelegd op het tarievenblad.</p>
E49	<p>Opdrachtnemer stemt ermee in dat een smaaktest onderdeel uitmaakt van de implementatie na gunning. Het doel van deze smaaktest is het afstemmen van de aangeboden blend en koffiesmaak op de voorkeuren van de gemeente Haarlemmermeer. Opdrachtnemer biedt gedurende de looptijd van de overeenkomst flexibiliteit om, op verzoek van de gemeente Haarlemmermeer, te wisselen tussen de twee door Opdrachtnemer aangeboden en in bijlage 'G Tarievenblad' opgenomen blends. Een dergelijke wijziging mag niet leiden tot aanvullende kosten, gewijzigde contractvoorwaarden of aanpassing van de overeengekomen consumptieprijzen.</p>

2.1.9 Personeel	
E50	<p>Opdrachtnemer beschikt over relevante gegevens van ieder personeelslid dat wordt ingezet, waaronder persoonlijke gegevens, legitimatiebewijs, opleiding/diploma en arbeidsverleden.</p>
E51	<p>Personeel is voldoende opgeleid en bekwaam om werkzaamheden veilig, hygiënisch en correct uit te voeren, inclusief bediening van de automaten en uitvoering van onderhoudsprocedures.</p>

E52	<p>Aan het personeel dat door de Opdrachtnemer wordt ingezet voor de uitvoering van de werkzaamheden worden de volgende eisen gesteld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Is professioneel, klantgericht en representatief in houding en gedrag. • Is gekleed in herkenbare, verzorgde bedrijfskleding voorzien van een duidelijk zichtbaar bedrijfslogo of ander identificerend kenmerk. • De toegangspas wordt zichtbaar gedragen tijdens aanwezigheid in de gebouwen van Opdrachtgever. • Conformeerde zich aan de huisregels van Opdrachtgever. • Beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift, op een niveau dat effectieve communicatie met gebruikers en Opdrachtgever mogelijk maakt. • Kan zich te allen tijde legitimeren in overeenstemming met de geldende wettelijke eisen. <p>Aanvullend (facilitaire signaleringsfunctie):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hanteert een proactieve, facilitaire blik tijdens de uitvoering van werkzaamheden. Hieronder wordt verstaan dat het personeel actief afwijkingen, gebreken en onregelmatigheden signaleert in en rondom de automaten en de directe werkomgeving. • De werkruimte wordt na uitvoering van werkzaamheden netjes en opgeruimd achtergelaten, waarbij rekening wordt gehouden met aanwezige facilitaire voorzieningen en andere gebruikers van de ruimte (bijvoorbeeld wasbak schoon achterlaten na spoelen van onderdelen). • Draagt zorg voor het registreren van meldingen in het door Opdrachtgever voorgeschreven meldsysteem, dan wel meldt deze direct via de afgesproken procedure. • Meldt (potentieel) onveilige of verdachte situaties direct in overeenstemming met de geldende veiligheids- en escalatieprocedures van Opdrachtgever. <p>Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat al het personeel gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst aantoonbaar voldoet aan deze eisen. Op verzoek van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer dit onverwijld onderbouwen, bijvoorbeeld door middel van instructies, opleidingsregistraties en/of controlemechanismen.</p>
E53	<p>Opdrachtnemer wijst één vast aanspreekpunt aan voor de Opdrachtgever, verantwoordelijk voor coördinatie, planning en meldingen. Tevens wordt per locatie een vaste operator ingezet bij de uitvoering van dagelijkse werkzaamheden, zodat de Opdrachtgever altijd een bekend aanspreekpunt heeft. De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever zo vroeg mogelijk als er sprake is van opvolging/vervanging van de vaste operator of aanspreekpunt, echter uiterlijk één maand van tevoren.</p>
E54	<p>Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate vervanging wanneer personeel om welke reden dan ook afwezig is, inclusief ziekte of vakantie.</p> <p>Vervanging wordt altijd vooraf gecommuniceerd aan de Opdrachtgever. De vervanger:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Is vakkundig en ingewerkt. • Is bekend met de routing in het gebouw en de geldende werkafspraken. • Waarborgt dat de dienstverlening te allen tijde ongestoord doorgaat. <p>Voor langdurige afwezigheid (ziekte of vakantie) stelt de Opdrachtnemer een vervanger aan die gekwalificeerd is en bekend met de specifieke situatie van de Opdrachtgever. Vervanging bij vakanties wordt minimaal één werkweek vooraf doorgegeven.</p>
E55	<p>Al het personeel dat werkzaam is op de locaties van de Opdrachtgever beschikt over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) die op verzoek van Opdrachtgever kan worden overgelegd. Nieuw personeel treedt pas in dienst nadat een geldige VOG is overgelegd. De kosten voor VOG's zijn voor Opdrachtnemer.</p>
E56	<p>De aanstelling en ontslag van personeel valt onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. De gemeente behoudt zich echter het recht voor om personeel van de Opdrachtnemer de toegang tot haar gebouwen en terreinen te ontzeggen als blijkt dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medewerkers niet (meer) voldoen aan het in deze overeenkomst gestelde profiel. • Medewerkers ongeschikt of onbekwaam worden geacht voor de uitvoering van de werkzaamheden. • Medewerkers zich niet houden aan de door de gemeente gestelde voorschriften of geldende huis- en gedragsregels.

	In dergelijke gevallen draagt de Opdrachtnemer zorg voor directe vervanging door geschikt en gekwalificeerd personeel, zodat de dienstverlening te allen tijde ongestoord doorgaat.
E57	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle werkzaamheden aan de automaten (verzorging, onderhoud en bijvullen) te allen tijde doorgaan, ook bij afwezigheid van individuele personeelsleden.
E58	<p>Personeel van de Opdrachtnemer dat op locatie werkzaamheden uitvoert, maakt gebruik van een toegangspas die wordt opgehaald bij de beveiliging en daar na afloop ook weer wordt ingeleverd. De beveiliging registreert het bezoek.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dagelijkse operators hoeven zich niet aan- en af te melden bij de FM Servicedesk. • Monteurs die ter plaatse komen voor storingen melden zich na afronding van de werkzaamheden wel af bij de FM Servicedesk.

2.1.10 Managementinformatie en communicatie

E59	<p>De Opdrachtnemer is verplicht om kosteloos éénmaal per kwartaal een digitale managementrapportage aan te leveren aan de contactpersoon van de Opdrachtgever. De managementrapportage wordt uiterlijk binnen 10 werkdagen na afloop van het betreffende kwartaal, dan wel binnen 10 werkdagen na een specifiek verzoek van de Opdrachtgever, verstrekt. De rapportage wordt opgesteld op het niveau van individuele automaten en bevat minimaal de hieronder gespecificeerde informatie en analyses.</p> <p>1. Machinepark</p> <ul style="list-style-type: none"> • Overzicht van het automatenpark, inclusief automaatnummer, type en automaatlocatie. • Overzicht van verplaatsingen en wijzigingen in het automatenpark. • Overzicht van meest en minst gebruikte automaten, inclusief trendanalyse per kwartaal en jaar en de tellerstanden per automaat. <p>2. Beschikbaarheid en storingen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beschikbaarheidspercentage (uptime) per automaat per maand. • Gedetailleerd overzicht van storingsbezoeken per automaat, inclusief datum, tijdstip, oorzaak, oplossing, respons- en reparatietijd en per maand. Ook wordt per melding geregistreerd of de storing is opgelost door een monteur, door operating personeel of door logistieke inzet. • Overzicht van automaten die het afgesproken beschikbaarheidspercentage niet hebben behaald, inclusief oorzaakanalyse en genomen maatregelen. • Overzicht van uitgevoerd preventief onderhoud. <p>3. Consumpties</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actuele en gecumuleerde tellerstanden per consumptietype en per automaat. • Trendanalyses van consumptie (vergelijking met voorgaande kwartalen en/of jaren), inclusief verklaringen voor significante afwijkingen. • Overzicht van meest en minst gebruikte automaten, inclusief trendanalyse. • Vergelijking van verbruiksdata met landelijke gemiddelden en opvallende afwijkingen. <p>4. Klachten en meldingen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Overzicht van meldingen en klachten inclusief analyse en genomen (verbeter)maatregelen. <p>5. Kosten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Overzicht van gefactureerde kosten en hoeveelheden per kostensoort per locatie. • Overzicht van gefactureerde kosten per automaat: lease, operating, totalen per consumptiesoort. <p>De inhoud en vorm van de managementrapportage kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst in onderling overleg worden aangescherpt, mits het minimale vereiste informatieniveau zoals hierboven beschreven geborgd blijft.</p>
-----	---

E60	De Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst proactief en tijdig op de hoogte van relevante technologische en/of duurzame innovaties die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening of de prestaties van de automaten. Indien van toepassing treden partijen in overleg over (gedeeltelijke) vervanging of upgrading van bestaande automaten, waarbij functionele, financiële en duurzaamheidsaspecten in onderlinge samenhang worden beoordeeld.														
E61	<p>Overlegstructuur</p> <p>De Opdrachtnemer is verplicht om gedurende de looptijd van de overeenkomst te voldoen aan onderstaande overlegmatrix in eis E62.</p> <p>Daarnaast vindt, als daartoe aanleiding is, op verzoek van de Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer ad hoc overleg plaats, bijvoorbeeld in geval van onregelmatigheden in de dienstverlening.</p>														
E62	<p>Overlegstructuur matrix</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Frequentie</th> <th>Wie</th> <th>Overlegsoort en onderwerpen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Maandelijks</td> <td> Opdrachtgever: <ul style="list-style-type: none"> Facilitair Specialist Opdrachtnemer: <ul style="list-style-type: none"> Accountmanager </td> <td> Operationeel overleg <ul style="list-style-type: none"> Meldingen Uitvoering Operating Facturatie Mutaties Kwaliteit </td> </tr> <tr> <td>Drie (3) maal per jaar</td> <td> Opdrachtgever: <ul style="list-style-type: none"> Facilitair Specialist Contractmanager Opdrachtnemer: <ul style="list-style-type: none"> Accountmanager </td> <td> Tactisch overleg <ul style="list-style-type: none"> Managementrapportages Kwaliteit dienstverlening Ontwikkelingen Financiën Analyse van de kwaliteitsresultaten en verbeter voorstellen </td> </tr> <tr> <td>Eén (1) maal per jaar</td> <td> Opdrachtgever: <ul style="list-style-type: none"> Facilitair Specialist Contractmanager Teammanager Opdrachtnemer: <ul style="list-style-type: none"> Accountmanager Eindverantwoordelijke </td> <td> Strategisch overleg <ul style="list-style-type: none"> Contract afspraken versus uitvoering Trends in de markt Innovatie Verbetervoorstellen Integratie met andere facilitaire leveranciers Duurzaamheid SROI </td> </tr> </tbody> </table>			Frequentie	Wie	Overlegsoort en onderwerpen	Maandelijks	Opdrachtgever: <ul style="list-style-type: none"> Facilitair Specialist Opdrachtnemer: <ul style="list-style-type: none"> Accountmanager 	Operationeel overleg <ul style="list-style-type: none"> Meldingen Uitvoering Operating Facturatie Mutaties Kwaliteit 	Drie (3) maal per jaar	Opdrachtgever: <ul style="list-style-type: none"> Facilitair Specialist Contractmanager Opdrachtnemer: <ul style="list-style-type: none"> Accountmanager 	Tactisch overleg <ul style="list-style-type: none"> Managementrapportages Kwaliteit dienstverlening Ontwikkelingen Financiën Analyse van de kwaliteitsresultaten en verbeter voorstellen 	Eén (1) maal per jaar	Opdrachtgever: <ul style="list-style-type: none"> Facilitair Specialist Contractmanager Teammanager Opdrachtnemer: <ul style="list-style-type: none"> Accountmanager Eindverantwoordelijke 	Strategisch overleg <ul style="list-style-type: none"> Contract afspraken versus uitvoering Trends in de markt Innovatie Verbetervoorstellen Integratie met andere facilitaire leveranciers Duurzaamheid SROI
Frequentie	Wie	Overlegsoort en onderwerpen													
Maandelijks	Opdrachtgever: <ul style="list-style-type: none"> Facilitair Specialist Opdrachtnemer: <ul style="list-style-type: none"> Accountmanager 	Operationeel overleg <ul style="list-style-type: none"> Meldingen Uitvoering Operating Facturatie Mutaties Kwaliteit 													
Drie (3) maal per jaar	Opdrachtgever: <ul style="list-style-type: none"> Facilitair Specialist Contractmanager Opdrachtnemer: <ul style="list-style-type: none"> Accountmanager 	Tactisch overleg <ul style="list-style-type: none"> Managementrapportages Kwaliteit dienstverlening Ontwikkelingen Financiën Analyse van de kwaliteitsresultaten en verbeter voorstellen 													
Eén (1) maal per jaar	Opdrachtgever: <ul style="list-style-type: none"> Facilitair Specialist Contractmanager Teammanager Opdrachtnemer: <ul style="list-style-type: none"> Accountmanager Eindverantwoordelijke 	Strategisch overleg <ul style="list-style-type: none"> Contract afspraken versus uitvoering Trends in de markt Innovatie Verbetervoorstellen Integratie met andere facilitaire leveranciers Duurzaamheid SROI 													

2.1.11 Indexatie

E63	<p>De wijziging van de prijs vindt eenmaal per jaar plaats met ingang van 1 januari van het betreffende jaar, voor het eerst per 1 januari 2028. De wijziging vindt plaats op basis van de onderstaande indexreeks:</p> <ol style="list-style-type: none"> Voor de operating services van de automaten geldt de prijsindex SBI 2008, A-U alle economische activiteiten, CAO lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, CAO sector particuliere bedrijven over de referentieperiode van september – september. De leasekosten van de automaten mogen niet geïndexeerd worden. Voor Koffie(bonen) en overige benodigde ingrediënten geldt de prijsindex Consumentenprijzen, prijsindex 2015=100, 012100 Koffie, thee en cacao over de referentieperiode van september – september. <p>Ook in het geval van een negatieve indexering wordt de herziening van de tarieven doorgevoerd.</p>
-----	--

2.1.12 Facturatie	
E64	De Opdrachtnemer factureert maandelijks via één verzamelfactuur. De factuur is zodanig gespecificeerd dat controle op juistheid en volledigheid eenvoudig mogelijk is.
E65	<p>Alle facturen voldoen minimaal aan de volgende eisen.</p> <p>Algemeen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inkoopordernummer • Splitsing totaalbedrag van alle huisvestingslocaties in BTW laag en BTW hoog <p>Per automaatlocatie</p> <p>Per automaatnummer en met ruimtenummer waar automaat staat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onderhoudskosten • Leasekosten • Verbruik per consumptie • Prijs per consumptie • Totale kosten op basis van verbruik per consumptie • Totaalbedrag per automaatnummer <p>Totale kosten per locatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Specificatie van bestellingen voor voorraad, inclusief productomschrijving, aantal en prijs per product • Totaalbedrag per locatie inclusief totaalprijzen van de automaten
E66	Alle facturen worden digitaal verzonden aan e-facturen@haarlemmermeer.nl. Facturen worden bij voorkeur in PEPPOL-format aangeleverd, wanneer dit niet mogelijk is in PDF-format.
E67	<p>Adressering facturen:</p> <p>Gemeente Haarlemmermeer t.a.v. Cluster Interne Dienstverlening, team Advies & Ontwikkeling Postbus 250 2130 AG HOOFFDORP</p>
E68	Bij correcte en volledige facturering vindt betaling plaats binnen 30 werkdagen na ontvangst van de factuur. Indien een factuur niet correct is opgesteld, stelt Opdrachtgever Opdrachtnemer hiervan binnen 15 werkdagen na ontvangst van de factuur op de hoogte. Na ontvangst van de gecorrigeerde factuur vangt de betalingstermijn opnieuw aan, conform bovenstaande bepaling. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voeren van een correcte en volledige debiteurenadministratie. Aanspraak op vergoeding vervalt indien de betreffende kosten niet binnen één jaar na het moment waarop facturering mogelijk was, door Opdrachtnemer in rekening zijn gebracht.

2.1.13 Gebruik opslag en andere voorzieningen	
E69	Opdrachtnemer maakt gebruik van de door de Opdrachtgever beschikbaar gestelde, afgesloten opslagruimte voor alle materialen, ingrediënten en hulpmiddelen die benodigd zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een adequaat voorraadbeheer. De voorraad wordt aantoonbaar bijgehouden in een digitaal systeem dan wel via een logboek, zodanig dat inzicht bestaat in verbruik, voorraadniveaus en aanvulmomenten.
E70	Bedrijfswagens van de Opdrachtnemer mogen uitsluitend worden geparkeerd op de door de Opdrachtgever aangewezen laad- en losplekken nabij de huisvestingslocaties, en alleen ten behoeve van laden en lossen van materialen of ingrediënten.
E71	Buiten laad- en loswerkzaamheden worden de bedrijfswagens van de Opdrachtnemer geparkeerd op de algemene parkeerplaatsen. Rondom de huisvestingspanden geldt betaald parkeren. Parkeerkosten en boetes komen voor rekening van de Opdrachtnemer.

2.1.14 Nieuwe gemeentehuis	
E72	Opdrachtnemer borgt een soepele overgang van de dienstverlening naar het nieuwe gemeentehuis zodra deze in gebruik wordt genomen.
E73	Opdrachtnemer biedt gedurende de implementatieperiode de mogelijkheid om nader te bepalen aantal warme drankenautomaten een havermelk(topping) beschikbaar te maken. De bijbehorende prijsstelling voor deze topping is opgenomen in bijlage 'G Tarievenblad'. Voor de levering, kwaliteitseisen en overige voorwaarden gelden ongewijzigd de reeds in de aanbestedingsdocumenten opgenomen voorwaarden.
E74	De drankenautomaten op alle gemeentelijke locaties sluiten qua uiterlijk, ontwerp en uitstraling aan bij de "look and feel" van het nieuwe gemeentehuis, zoals weergegeven in 'bijlage I Impressie nieuw gemeentehuis'. De opdrachtnemer zorgt voor een uniforme en eigentijdse vormgeving die past binnen de beoogde huisstijl en hoogwaardige uitstraling van het nieuwe gemeentehuis.

2.1.15 Duurzaamheid	
E75	<p>De door Opdrachtnemer geleverde koffie, cacao en thee zijn afkomstig uit productieketens die voldoen aan internationaal erkende sociale en milieucriteria, waaronder ten minste eisen op het gebied van arbeidsomstandigheden, verbod op kinder- en dwangarbeid, bescherming van biodiversiteit en verantwoord gebruik van landbouwchemicaliën.</p> <p>Opdrachtnemer toont dit aan door middel van certificering volgens een internationaal erkende duurzaamheidsstandaard, zoals bijvoorbeeld Rainforest Alliance of Fairtrade (Max Havelaar), of door middel van een gelijkwaardig bewijs waaruit blijkt dat vergelijkbare sociale en milieucriteria worden nageleefd.</p> <p>Indien geen certificering wordt overgelegd, dient Opdrachtnemer aan te tonen dat de handelsrelatie met producenten ten minste voldoet aan de volgende principes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Producenten ontvangen een prijs die de productiekosten dekt en bijdraagt aan een leefbaar inkomen of leefbaar loon in eigen land en/of regio. • Producenten ontvangen een aanvullende premie bovenop de markt- of contractprijs die kan worden ingezet voor bedrijfs- of gemeenschapsontwikkeling. • Producenten hebben, indien gewenst, toegang tot voorfinanciering van een deel van de contractwaarde. <p>Opdrachtnemer voegt bij inschrijving een bewijsstuk toe waaruit blijkt dat aan bovenstaande eisen wordt voldaan en verstrekt op verzoek van Opdrachtgever nadere documentatie.</p>
E76	<p>Het energiegebruik van automaten voor warme dranken overschrijdt de volgende grenswaarden niet.</p> <p>Grenswaarden gemeten volgens protocol EVA EMP 3.1B of de onderliggende DIN 18873-2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 'OCS' (Office Coffee Solution): < 190 Wh/L. • 'Tabletop machines': < 190 Wh/L. • 'Free standing machines': < 140 Wh/L. <p>De machines worden gedefinieerd op basis van doorvoer-capaciteit, volgens de volgende waarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 'OCS' (Office Coffee Solution): 5l/24h. • 'Tabletop machines': 15l/24h. • 'Free standing machines': 30l/24h.
E77	De Opdrachtnemer verstrekt jaarlijks een integraal verbeter- en duurzaamheidsplan aan de Opdrachtgever, gericht op een efficiëntere inzet van het automatenpark, inclusief de capaciteit van de automaten. Onder efficiënter wordt in ieder geval verstaan: een aantoonbare reductie in materiaal- en energieverbruik. Het plan bevat tevens adviezen met betrekking tot optimalisatie van het automatenpark (bijplaatsen, verwijderen of vervangen van automaten) en adviezen op basis van verbruiks- en klachtenanalyses over aanpassing en/of verbetering van het aanbod en de kwaliteit van consumpties en ingrediënten, het type automaat, de plaatsing van automaten op locaties en de inrichting van voorraden.

	<p>In het duurzaamheidsplan wordt minimaal inzicht gegeven in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De CO₂-uitstoot gerelateerd aan de uitvoering van de opdracht, waaronder transport en energieverbruik van apparatuur. • Het aandeel duurzaam gecertificeerde producten, zoals Fairtrade en UTZ/Rainforest Alliance voor koffie en thee. • De wijze van verwerking, hergebruik en/of recycling van afgedankte apparatuur en verpakkingsmateriaal.
E78	<p>Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan. Wanneer niet-biobased kunststoffolie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan.</p>
E79	<p>De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afvoeren van al het verpakkingsmateriaal en overige reststromen die vrijkomen bij de levering, plaatsing, bevoorrading, het onderhoud en de vervanging van automaten en bijbehorende producten.</p> <p>Onder verpakkingsmateriaal en reststromen wordt in ieder geval verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transportverpakkingen (zoals karton, plastic, folie en pallets). • Productverpakkingen van grondstoffen en consumpties. • Beschermingsmaterialen en overige verpakkingsmiddelen. • Vrijgekomen onderdelen en materialen bij onderhoud en vervanging. <p>Opdrachtnemer draagt zorg voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het direct en volledig verwijderen van deze materialen uit de locaties van Opdrachtgever. • Een gescheiden en milieu hygiënisch verantwoorde afvoer, conform geldende wet- en regelgeving. • Het voorkomen van overlast, vervuiling of opslag van verpakkingsmateriaal op locatie. • Het hergebruik en/of recycling van materialen, waar mogelijk.

2.1.16 Einde contract	
E80	<p>Na afloop of bij beëindiging van de Overeenkomst verwijdert Opdrachtnemer de geplaatste automaten in onderling overleg kosteloos bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer draagt zorg voor volledige demontage en afvoer van de apparatuur en laat de locatie achter in de oorspronkelijke staat, behoudens normale gebruikssporen. Opdrachtnemer verleent bij beëindiging van de Overeenkomst volledige medewerking aan een soepele transitie naar een opvolgend Opdrachtnemer, waaronder mede begrepen het tijdig en volledig overdragen van relevante informatie en het voorkomen van verstoringen in de continuïteit van de dienstverlening.</p>
E81	<p>Bij beëindiging van de overeenkomst is de Opdrachtnemer verplicht de aanwezige en bruikbare voorraad van de Opdrachtgever terug te nemen tegen een redelijke vergoeding. De vergoeding is gebaseerd op de oorspronkelijke inkoopprijs, rekening houdend met houdbaarheid, staat en courantheid van de producten. Partijen maken tijdig voorafgaand aan het einde van de overeenkomst afspraken over de inventarisatie en afwikkeling van de over te nemen voorraad.</p>