

Programma van eisen NVI1

		Grote bonen machine met ruim assortiment (werklocaties)	Koffie bonen machine → enkel koffie	Vries droog instant machine
		TYPE 1	TYPE 2	TYPE 3
Eis	Algemene eisen			
1.1	De Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer een flexibele en professionele houding, gericht op het adequaat inspelen op de operationele wensen van medewerkers van de Opdrachtgever.	X	X	X
1.2	De Opdrachtnemer stelt gedurende de gehele opstartfase één vaste contactpersoon beschikbaar als aanspreekpunt voor de Opdrachtgever.	X	X	X
1.3	Voor definitieve gunning is vereist dat de Opdrachtgever het implementatieplan goedkeurt. In de verificatiefase van de aanbesteding dient de Opdrachtnemer het implementatieplan aan te leveren. De Opdrachtgever keurt het implementatieplan in de verificatiefase goed of af. Goed- en afkeuring worden gecommuniceerd door middel van een schriftelijke verklaring van de Opdrachtgever waaruit de goed- dan wel afkeuring blijkt. Goedkeuring wordt verleend indien het plan naar het oordeel van de Opdrachtgever voldoet aan de hieronder genoemde randvoorwaarden. In geval van afkeuring bericht de Opdrachtgever aan de voorgenomen begunstigde aan welke randvoorwaarden het plan niet voldoet; de Opdrachtgever verleent de voorgenomen begunstigde één maal een termijn van twee werkdagen vanaf de dagtekening van de afkeuring om een implementatieplan in te dienen dat alsnog aan alle randvoorwaarden voldoet. Voldoet het implementatieplan naar het oordeel van de Opdrachtgever wederom niet aan de randvoorwaarden dan is de Inschrijving ongeldig en volgt alsnog afwijzing van de Inschrijving. De Opdrachtnemer levert een implementatieplan dat minimaal bevat: tijdplanning; logistiek proces voor de implementatie; aantal uren benodigd per locatie; contactpersonen; benodigde ruimte voor ingrediënten tijdens het gebruik.	X	X	X
1.4	Niet alle locaties beschikken over een warme drankenautomaat. (zie bijlage 10) Locaties kunnen vooraf gezamenlijk bezocht worden door Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor aanleg en kosten van benodigde voorzieningen.	X	X	X
1.5	De Opdrachtnemer levert tijdens de implementatie een overzicht in Excel aan bij de Opdrachtgever met ten minste de volgende gegevens per apparaat: – serienummer; – locatie, gebouw en etage; – intern apparaatnummer; – toegepaste melange(s).	X	X	X
1.6	De maximale levertijd van apparaten bedraagt zes (6) weken na opdrachtverstrekking.	X	X	X
1.7	Voor het vervoer van de goederen naar de locatie van Opdrachtgever dient binnen Nederland gebruik gemaakt te worden van voertuigen welke ten minste aan de Euro –VI (6) voldoen. Elektrisch vervoer heeft de voorkeur.	X	X	X

1.8	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kunnen apparaten op verzoek van de Opdrachtgever kosteloos worden bijgeplaatst, verwijderd of verplaatst. Gedurende de looptijd van de overeenkomst behoudt Opdrachtgever de mogelijkheid om automaten te laten plaatsen, verwijderen of verplaatsen indien de operationele behoefte daartoe aanleiding geeft. Opdrachtgever garandeert gedurende de looptijd van de overeenkomst een minimale afname van in totaal 69 automaten. Daarnaast behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst maximaal 10 aanvullende automaten af te nemen tegen de gecontracteerde tarieven en voorwaarden, vermeerderd met de contractueel overeengekomen indexatie. Indien zich gedurende de looptijd uitzonderlijke of omvangrijke wijzigingen voordoen, treden partijen hierover in redelijkheid met elkaar in overleg.	X	X	X
1.9	Voor de smaaktest dient de Opdrachtnemer zijn voorkeurskoffie aan te leveren, samen met een alternatief. De voorkeurskoffie fungeert als referentie voor de beoordeling van de smaken. Eventuele wijzigingen in de aangeleverde koffiesoorten dienen voorafgaand aan de smaaktest te worden goedgekeurd door de Opdrachtgever.	X		
1.10	De apparaten bieden de mogelijkheid om gedurende de contractperiode, naar aanleiding van periodieke smaaktesten, van koffiesoort te wisselen.	X	X	X

2. Levering en dienstverlening

Eis	Levering en dienstverlening			
2.1	Vervanging waterfilter in of bij de warme drankenautomaat dient 1 x per jaar per warme drankenautomaat uitgevoerd te worden. De Opdrachtnemer draagt zorg voor afvoer van het oude waterfilter. Opdrachtnemer draagt zorg voor het tijdig controleren en vervangen van de aanwezige waterfilters conform de voorschriften van de fabrikant, de lokale waterkwaliteit en de capaciteit van het toegepaste filtersysteem. Indien noodzakelijk worden filters vaker vervangen om de kwaliteit van de warme drankenvoorziening en de goede werking van de automaten te waarborgen. Opdrachtnemer controleert de toegepaste waterfilters minimaal eenmaal per jaar.	X	X	X
2.2	De Opdrachtnemer voert jaarlijks preventief onderhoud uit aan alle warme drankenautomaten conform de overeengekomen onderhoudscriteria Het controleren en vervangen van afdichtingen; Het controleren van het watersysteem; Het volledig ontkalken van het watersysteem; Het reinigen (van onderdelen die niet voor de operator bereikbaar zijn); Het smeren, controleren en eventueel nastellen van de daarvoor in aanmerking komende delen, zodat het goed functioneren van de warme drankenvoorzieningen gewaarborgd is. Bovenstaande punten vormen het minimale onderhoudsniveau. Aanvullende onderhoudswerkzaamheden kunnen in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden toegevoegd.	X	X	X
2.3	Dagelijks onderhoud wordt uitgevoerd door het schoonmaakbedrijf van de Opdrachtgever of de locatieverantwoordelijke.	X	X	X
2.4	Per warme drankenautomaat moet er een wisselsetje worden aangeboden. Zie <i>Bijlage 03 - Prijzenblad</i>	X	X	X
2.5	De VNOG geeft de voorkeur aan gereviseerde (refurbished) koffiemachines. Technische mankementen dienen volledig te zijn verholpen. De Opdrachtgever dient inzicht te krijgen in de uitgevoerde revisiewerkzaamheden. Indien het niet mogelijk is alle locaties te voorzien van gereviseerde machines, mag een combinatie worden aangeboden van gereviseerde en fabrieksnieuwe machines, mits deze gelijkwaardig zijn qua uitstraling, gebruiksgemak en functionaliteit.	X	X	X

2.6	De Opdrachtnemer levert jaarlijks in november een onderhoudsplanning aan in Excel en stemt onderhoud minimaal vijf werkdagen vooraf af per locatie.	X	X	X
2.7	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het zowel in- als uitwendig reinigen van de apparaten en onderkasten bij de jaarlijkse onderhoudsbeurt. Hieronder valt ook het schoonhouden van de vloer rondom (één meter) de apparaten en het blad waar de apparaten op staan (conform HACCP-richtlijnen).	X	X	X
2.8	Opdrachtnemer dient jaarlijks bij het uitvoeren van onderhoud (service en schoonmaak) elke warme drankenautomaat te verschuiven voor een schoonmaaksessie onder de warme drankenautomaat en van de wanden (periodieke reiniging van de wanden, vloeren, keukenblokken en /of onderkasten). De kosten voor het onderhoud (preventief en correctief) dienen in de huurprijs te zijn verdisconteerd.	X	X	X
2.9	Voor de toegang tot de locaties krijgt de Opdrachtnemer een sleutel / tag ter beschikking. Hiervoor moet een sleutelformulier worden ondertekend. Zie Bijlage 12 - Sleutelformulier	X	X	X
2.10	Bij het onderhoud mag niet zonder toestemming van de Opdrachtgever, afgeweken worden van de melanges en doseringen zoals vastgesteld bij de smaaktest.	X	X	X
2.11	Opdrachtnemer verzorgt instructiefilmpjes, handleidingen en instructies in de Nederlandse taal (B1 niveau) op de persoon, omtrent het dagelijks vullen en reinigen van de apparaten voor medewerkers van derden, denk aan cateraar, inclusief medewerkers van Opdrachtgever e.d.	X	X	X
2.12	Opdrachtnemer dient een Web portaal beschikbaar te stellen om ingrediënten te kunnen bestellen. Hier moet het mogelijk zijn om met 1 inlog account, meerdere locaties te kunnen kiezen. Er moeten meerdere inlog accounts aangemaakt kunnen worden zodat je achteraf kan zien wie er besteld heeft.	X	X	X
2.13	Bestellingen moeten per locatie in een krat / doos / rolcontainer aangeboden worden op de werklocaties. Van daaruit zal de VNOG zelf de logistiek verzorgen. Voorbeeld: brandweerpост Dinxperlo Stokhorstweg 1 Doetinchem Zie Bijlage 10 - Overzicht afleverlocaties	X	X	X
2.14	Opdrachtnemer is verantwoordelijk gedurende de contract periode voor het mee terug nemen van het afval wat vrij komt (bij de meegenomen goederen) en voor het gescheiden inzamelen van de verpakkingsmaterialen en reststoffen. De volgende soorten afval dienen controleerbaar aan de bron gescheiden te worden: Karton; Plastic; Restafval (andere verpakkingsmaterialen). De verpakkingsmaterialen van de verbruiks artikelen zij voor deze eis niet van toepassing.	X	X	X

2.15	Opdrachtnemer dient in de verificatiefase kosteloos acceptatietesten (smaaktesten) te organiseren te weten twee (2) maal één (1) week op de Vier (4) volgende werklocaties Zutphen/Doetinchem en Apeldoorn/Harderwijk voor de aangeboden warme drankenautomaat. De acceptatietesten dienen binnen 3 weken na bekendmaking van de eerste beoordeling georganiseerd te zijn. In de warme drankenautomaat dienen ten behoeve van de acceptatietesten verschillende nader te bepalen doseringen voor koffie, espresso en cappuccino te worden aangeboden. Opdrachtnemer dient voorafgaande aan de acceptatietesten aan Opdrachtgever op verzoek het volgende aan te tonen: Aangeboden koffiesoort / melange en dosering; Soort en dosering topping; Aan de hand van de uitkomsten van de smaaktest zal de definitieve gunning plaatsvinden. Opdrachtnemer dient in het kader van de aanbestedingsprocedure kosteloos medewerking te verlenen aan de door Opdrachtgever georganiseerde smaaktest. Opdrachtnemer stelt hiervoor twee identieke automaten beschikbaar en draagt zorg voor het afleveren, installeren, operationeel opleveren, verplaatsen, herinstalleren en verwijderen van deze automaten gedurende de testperiode. De uitvoering, planning, locaties, duur, beoordelingsmethodiek en overige voorwaarden van de smaaktest zijn nader uitgewerkt in het Beschrijvend Document en zijn leidend. Opdrachtnemer dient voorafgaand aan de smaaktest desgevraagd inzicht te geven in de toegepaste instellingen, recepturen, melanges en doseringen van de aangeboden automaten. Aan de hand van de uitkomsten van de smaaktest zal de definitieve beoordeling van gunningscriterium K5 plaatsvinden.	X		
2.16	De Opdrachtnemer verzorgt het plaatsen en instellen van de apparaten.	X	X	X
2.17	Opdrachtnemer verzorgt voor de medewerkers van de VNOG Service Desk, 2x een dagdeel training voor uitleg over de apparaten voor 1e lijns-support. Op verzoek van Opdrachtgever kunnen meerder toekomstige trainingen georganiseerd worden. Opdrachtnemer verzorgt voor de medewerkers van de VNOG Service Desk twee (2) dagdelen training voor uitleg over de apparaten ten behoeve van eerstelijns ondersteuning. Eventuele aanvullende trainingen gedurende het eerste contractjaar die rechtstreeks voortvloeien uit de implementatie van de overeenkomst maken onderdeel uit van de aangeboden dienstverlening. Op verzoek van Opdrachtgever kunnen aanvullende trainingen worden georganiseerd. Voor aanvullende trainingen na het eerste contractjaar geldt het door Opdrachtnemer aangeboden tarief zoals opgenomen in het prijzenblad.	X	X	X
2.18	De Opdrachtnemer dient spoedleveringen van koffie-ingrediënten te verzorgen binnen 2 werkdagen wanneer een locatie geen voorraad heeft. De levering dient te geschieden conform het bijgevoegde prijzenblad, zonder toepassing van extra kosten bovenop de in het prijzenblad genoemde tarieven.	X	X	X

3. Warme drankenautomaten en onderkasten

Eis	Warme drankenautomaten en onderkasten			
3.1	De apparaten moeten gebruiksvriendelijk zijn en eenvoudig en intuïtief te bedienen, met duidelijke en overzichtelijke keuzemogelijkheden.	X	X	X
3.2	De apparaten moeten werken op een netspanning van 230 volt.	X	X	X
3.3	De warme drankenautomaten zijn aangesloten op de vaste waterleiding.	X	X	X
3.4	De warme drankenautomaten kunnen een kan koffie tappen van minimaal 1 liter.	X	X	X

3.5	De warme drankenautomaten moeten een ECO c.q. Energie Save Modes stand hebben voor de boiler en verlichting. Hierbij moet het mogelijk zijn om de boiler temperatuur in de ECO / ESM stand te kunnen instellen.	X	X	X
3.6	De warme drankenautomaten moeten een gescheiden beker positie hebben voor de levering van heet water.	X	X	X
3.7	In de warme drankenautomaten zit geen cafeïne vrije koffie en suiker.	X	X	X
3.8	De warme drankenautomaten moeten minimaal koffie, cappuccino, espresso, latte macchiato en chocolademelk kunnen leveren.	X		X
3.9	Voor de gebruikers zijn de warme drankenautomaten voorzien van een regelbare dosering voor koffie, espresso, melk.	X	X	X
3.10	De warme drankenautomaten moeten inclusief waterfilter worden aangeboden en geleverd.	X	X	X
3.11	De machine moet een product kunnen zetten in diverse soorten bekertjes (porselein, glas, bio-based).	X	X	X
3.12	De warme drankenvoorziening is zodanig ontworpen dat nadruppelen tussen opeenvolgende consumpties wordt voorkomen.	X	X	X
3.13	Per kopje moet er 120 ml effectieve vloeistof in zitten m.u.v. espresso, hiervoor geldt een minimale vulling van 60 ml. Voor een reguliere koffie geldt een minimale effectieve vloeistofinhoud van 120 ml. Voor een enkele espresso geldt een maximale effectieve vloeistofinhoud van 45 ml. Voor een dubbele espresso geldt een maximale effectieve vloeistofinhoud van 70 ml.	X	X	X
3.14	De zettijd van een kop zwarte koffie van 120 ml is maximaal 20 seconden Voor Type 1 en Type 2 automaten geldt een maximale zettijd van 35 seconden per consumptie. Voor Type 3 automaten geldt een maximale zettijd van 20 seconden per consumptie. De zettijd wordt gemeten bij een bedrijfsklare automaat vanaf het moment van productselectie tot het einde van de uitloop van een standaard zwarte koffie met een minimale effectieve vloeistofinhoud van 120 ml, zonder gelijktijdige afname van andere consumpties.	X	X	X
3.15	Voor de warme drankenvoorzieningen geldt voor koffie en espresso een koffiedosering van minimaal 8 gram voor de standaard sterkte. De standaard sterkte is de dosering die vooraf is geprogrammeerd en waarmee Opdrachtnemer heeft ingeschreven. De standaard sterkte is de standaard waarbij de gebruiker geen wijziging in de dosering heeft aangebracht. Voor Type 1 en Type 2 automaten geldt voor koffie en espresso een minimale koffiedosering van 8 gram voor de standaard sterkte. De standaard sterkte is de dosering die vooraf is geprogrammeerd en waarmee Opdrachtnemer heeft ingeschreven. De standaard sterkte is de standaard waarbij de gebruiker geen wijziging in de dosering heeft aangebracht. Voor Type 3 automaten geldt de door de fabrikant gevalideerde receptuur van de aangeboden instant-/vriesdroogautomaat als uitgangspunt. De minimale koffiedosering van 8 gram is voor Type 3 automaten niet van toepassing, mits wordt voldaan aan de overige eisen uit het Programma van Eisen en de aangeboden drank voldoet aan het door Opdrachtgever gewenste kwaliteitsniveau.	X	X	X
3.16	De dranken met een melk toevoeging dienen op basis van melkpoeder te worden bereid. De topping, ten behoeve van de bereiding van cappuccino en latte macchiato is schuimend, vol en stevig. De topping heeft een vergelijkbare smaak als een topping op basis van vloeibare houdbare melk.	X		
3.17	De uitgiftetemperatuur van de apparaten is minimaal 85 graden Celsius. Ter verduidelijking geldt dat de temperatuur wordt bepaald op basis van de aangeboden standaardreceptuur, gemeten in het midden van het kopje direct na uitgifte van de drank. Hierbij geldt een meettolerantie van ± 3°C.	X	X	X

3.18	De warme drankenautomaten moeten de mogelijkheid hebben om kannen koffie te zetten afmeting van de koffiekannen zijn circa: Ø 13 cm Hoog 18cm De warme drankenautomaten moeten de mogelijkheid bieden om circa 1 liter koffie of een vergelijkbare hoeveelheid warme drank te bereiden ten behoeve van het vullen van een kan of thermos. Het staat Opdrachtnemer vrij hieraan invulling te geven door middel van een kannenfunctie, thermosfunctie of een andere functioneel gelijkwaardige oplossing. De binnen VNOG aanwezige kannen dienen functioneel onder de aangeboden automaat geplaatst en gevuld te kunnen worden.	X	X	X
3.19	De warme drankenautomaten hebben een maximale afmeting van 80x45x58 cm (HxBxD). 86x45x58 cm (HxBxD).	X		
3.20A	De warme drankenautomaten hebben een maximale afmeting van 65x25x50 cm (HxBxD). 78x35x54 cm (HxBxD).		X	
3.20B	De warme drankenautomaten hebben een maximale afmeting van 65x35x54 cm (HxBxD).			X
3.21	De lekbak heeft voldoende capaciteit om lekwater op te vangen, met voldoende wordt bedoeld dat deze niet na één ongelukje al geleege moet worden. Tevens is de lekbak van detectie voorzien als deze vol is, echter bij de melding vol kan deze nog goed zonder lekken verplaatst worden naar een wasbak. (er zijn locaties waar de lekbak over een grote afstand verplaatst moet worden)	X	X	X
3.22	De lekbak van de warme drankenautomaten zijn voorzien van een mogelijkheid om de lekbak vast aan te sluiten op de afvoer/riool	X	X	X
3.23	De warme drankenautomaat is voorzien van een interne afvalbak met voldoende capaciteit voor het opvangen van koffieresten (koffiepucks). De minimale capaciteit bedraagt circa 140 koffiepucks, geschikt voor gemiddeld gebruik tot circa 50 gebruikers per locatie. Opdrachtnemer geeft in zijn Inschrijving duidelijk de capaciteit van de afvalbak aan (aantal koffiepucks en/of inhoud in liters). Indien sprake is van intensiever gebruik, dient een optionele onderkast met een grotere afvalcapaciteit (minimaal 26 liter) beschikbaar te zijn. Een lekvrije doorvoer naar een afsluitbare opvangvoorziening in een onderkast wordt als gelijkwaardig beschouwd aan een interne opvangvoorziening, mits de oplossing minimaal gelijkwaardig is op het gebied van capaciteit, veiligheid, hygiëne, gebruiksgemak en onderhoudsgemak.	X		
3.24	Het energiegebruik van de warme drankenautomaten overschrijdt de volgende grenswaarden niet. Grenswaarden gemeten volgens protocol EVA EMP 3.1B of de onderliggende DIN 18873-2: * 'OCS' (Office Coffee Solution): < 190 Wh/L * 'table top machines': < 190 Wh/L	X	X	X
3.25	De warme drankenautomaten worden gedefinieerd op basis van doorvoer-capaciteit, volgens de volgende waarden: * 'OCS' (Office Coffee Solution): 5l/24h * 'table top machines': 15l/24h	X	X	X
3.26	Alle apparaten zijn voorzien van een unieke QR/barcode ter identificatie van het betreffende apparaat.	X	X	X
3.27	Opdrachtnemer draagt zorg voor een sticker op de buitenkant van de apparaten met tekst wat te doen bij storingen; (bijvoorbeeld: bel Service Desk met telefoonnummer / email)	X	X	X
3.28	Opdrachtnemer levert bij elke nieuw te plaatsen apparaat een handleiding in Nederlandse taal (B1 niveau) voor gebruikers voor het bijvullen van de machine en oplossen van simpele storingen.	X	X	X
3.29	De warme drankenautomaten zijn voorzien van hoogte verstelling die eenvoudig is aan te passen op de hoogte van het kopje, beker of thermoskan. Dit met als doel het spatten zoveel als mogelijk te voorkomen.	X	X	X

3.30	Waar nodig moet er een bijpassende onderkast (met lade en deur met 1 of 2 schappen) worden geleverd (koop, zie Bijlage 03 - Prijzenblad). Een lade met een vak indeling ten behoeve van de losse benodigdheden (thee, suiker). Passende en representatieve opbergmogelijkheden voor de bekers (porselein, glas en bio-based). De te leveren onderkasten worden eigendom van Opdrachtgever.	X	X	X
3.31	De warme drankenautomaten zijn voorzien van een data logger welke minimaal verbruik, reiniging en wijziging instellingen registreert. Indien Opdrachtnemer beschikt over een dashboard of vergelijkbare digitale omgeving waarmee de geregistreerde gegevens kunnen worden geraadpleegd, mag hiervan gebruik worden gemaakt. Een dashboard of vergelijkbare digitale omgeving vormt een aanvulling op de gevraagde managementinformatie en rapportages en vervangt deze niet. Voor zover rapportages worden verlangd, blijft Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van deze informatie in een gangbaar en exporteerbaar formaat.	X	X	X
3.32	De warme drankenautomaten moeten plantaardige alternatieven voor melkprodukten kunnen ondersteunen. Hieraan kan invulling worden gegeven door middel van een geïntegreerde oplossing in de automaat of door middel van een afzonderlijk aangeboden individueel verpakt plantaardig alternatief, mits dit voor gebruikers eenvoudig beschikbaar en duidelijk herkenbaar is. Een interne dosering van plantaardige melk wordt niet verplicht voorgeschreven.	X		X

4. Ingrediënten en toebehoren

Eis	Ingrediënten en toebehoren
4.1	Bij alle apparaten dient Opdrachtnemer alle benodigdheden voor de warme dranken beschikbaar te stellen.
4.2	Zes thee producten in zakjes inclusief opberg / presentatie display (voor locaties waar geen onderbouwkast aanwezig en nodig is): vruchtenthee (bosvruchten); groene thee lemon; munthee; rooibos; english breakfast; earl grey. Het assortiment is naar keuze uit te breiden naar tien verschillende smaken.

Algemene eisen t.b.v. dienstverlening

4.3	Opdrachtnemer dient in Bijlage 03 - prijzenblad een prijsopgave te verstrekken op basis van het geschatte verbruik voor onderstaande producten. De producten dienen – waar mogelijk – te worden geleverd in duurzame en milieubelastingsarme verpakkingen. De prijsopgave betreft: Twee (2) soorten instantkoffie Twee (2) soorten koffiebonen (welke tevens worden aangeboden tijdens de smaaktest) één (1) Kg chocoladetopping; één (1) Kg melktopping; één (1) Kg kristalsuiker; 1.000 suiker sticks (duurzame verpakkingen en - suiker) 1.000 melk creamer sticks (duurzame verpakkingen) 1.000 vegan/plantaardige creamersticks Decafé in aparte zakjes Cappuccino in aparte zakjes Chocolade in aparte zakjes één (1) liter koffiemelk; één (1) Kg rood snelfiltermaling in twee (2) metanges; 1.000 bio-based roerstaafjes; 1.000 stuks bio-based koffie bekers; 1.000 stuks rondfilters/korffilters; Zoetjes Zie Bijlage 03 - Prijzenblad
4.4	U biedt een optioneel af te nemen melkopschuimer en waterkoker aan Zie Bijlage 03- Prijzenblad

5. Financiële eisen

Eis	Financiële eisen
5.1	Per maand/kwartaal moet er per locatie een factuur worden aangeboden waarop de huur en verbruiksartikelen uitgesplitst staan, inclusief BTW. Opdrachtnemer factureert t.a.v. het centrale factuuradres van Opdrachtgever: Veiligheidsregio Noord- en Oost-Gelderland Afdeling Financiën o.v.v. Team VSP Postbus 234 7300 AE Apeldoorn Facturatie via e-facturering peppol netwerk heeft de voorkeur. Opdrachtnemer mag zijn facturen ook in PDF-format indienen via financien@vnog.nl.

5.2	De prijzen staan vast tot 1 januari 2028. Deze prijzen kunnen vervolgens jaarlijks geïndexeerd worden. Als nieuw jaar wordt het meest recente volledige jaar waarvan het gemiddelde definitieve indexcijfer bekend is gehanteerd, als oud jaar wordt het jaar daarvoor genomen. Een verzoek tot indexering dient minimaal twee drie maanden voor de indexatiedatum (voor het eerst per 1 januari 2028) schriftelijk en inclusief onderbouwing te worden ingediend bij de contractbeheerder van Opdrachtgever. Na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever, worden de nieuwe prijzen van kracht. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om eventuele indexeringen, voorgesteld door Opdrachtnemer, niet zonder meer te accepteren en behoudt zich het recht voor om over de voorgestelde prijzen te onderhandelen met Opdrachtnemer. Indexering vindt uitsluitend plaats op basis van de CPI (consumentenprijsindex) zoals gepubliceerd door het CBS. Opdrachtnemer dient uit eigen beweging na prijsindexering een hieraan gerelateerd nieuw prijsoverzicht te leveren voor de verwerking ervan. De indexeringsregeling is van toepassing op alle gecontracteerde prijzen en tarieven die onderdeel uitmaken van de overeenkomst. Voor ingrediënten en verbruiksartikelen wordt de CBS-index 012200 Koffie en koffiesurrogaten toegepast. Voor automatenhuur, dienstverlening, voorrijkosten, uurtarieven, onderdelen, optionele onderdelen en overige tarieven wordt de CBS-index Cao-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, totaal cao-sectoren (2020=100) toegepast. Indien zich gedurende de looptijd van de overeenkomst uitzonderlijke en aantoonbare marktontwikkelingen voordoen die redelijkerwijs niet door de overeengekomen indexeringssystematiek worden opgevangen, zullen partijen hierover in redelijkheid met elkaar in overleg treden. Een dergelijk overleg leidt niet automatisch tot een aanpassing van prijzen, tarieven of overige contractvoorwaarden. Opdrachtnemer verstrekt voorafgaand aan de ingangsdatum van een indexering een geactualiseerd prijzenblad waarin de gewijzigde tarieven inzichtelijk zijn opgenomen.
5.3	De Inschrijver geeft prijzen op voor de voorrijkosten en het uurtarief van de onderhoudsmonteur voor storingen die zijn ontstaan na gebruikersfouten. (Zie <i>Bijlage 03 - Prijzenblad</i>)

6. Rapportage en overleg

Eis

Rapportage en overleg

6.1	Opdrachtnemer gaat akkoord met de onderstaande overlegmomenten. Deze vinden plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om de resultaten van de KPI's te bespreken en eventueel benodigde acties uit te werken. De verslaglegging van deze overleggen zal worden verzorgd door Opdrachtnemer. In de eerste drie maanden van de Overeenkomst een keer in de zes weken en op aanvraag vindt overleg plaats tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever. Opdrachtnemer heeft één vaste contactpersoon op operationeel niveau beschikbaar als aanspreekpunt. Tactisch overleg: Vier keer per jaar vindt er tactisch overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Strategisch overleg: Een keer per jaar vindt er strategisch overleg plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Jaarlijks dient een verbeterplan op het gebied van KPI's, tijdsbesteding en kosten voor een efficiënt(er)e inzet van warme drankenautomaten te worden opgesteld door Opdrachtnemer. Rapportage van storingen, excessen en onderhoud. Verbetering op gebied van duurzaamheid.
6.2	Het minimale kwaliteitsniveau van de warme dranken is een rapportcijfer zeven (7). De Opdrachtgever is vrij om gedurende de contractperiode maximaal één maal per jaar een kwaliteitstest (smaaktest) uit te voeren. Uitkomst van de smaaktest kan zijn dat de melange wijzigt gedurende de contractperiode. Het is verplicht om de inhoud van de melange aan te passen, wanneer de kwaliteitstest dit vereist. De prijzen voor de twee melanges worden niet aangepast gedurende de contractperiode behoudens eerder genoemde prijs indexatie.
6.3	Hieronder staan de eisen m.b.t. de aan te leveren management informatie. De frequentie van de aan te leveren rapportage betreft vier keer per jaar. Uiterlijk een maand na het verstrijken van een kwartaal dient de rapportage aan de Opdrachtgever te worden aangeleverd door Opdrachtnemer. De punten die in de rapportage terug dienen te komen zijn: Apparaten Per locatie het aantal en type apparaten Het aantal wijzingen Gefactureerde huur per locatie per apparaat Service Per locatie een technische service overzicht Per locatie een overzicht van storingsbezoeken Gefactureerde kosten Ingrediënten Per locatie een overzicht van de verbruiksgoederen. Aantallen / kilo's, kosten Klachten Overzicht van aantal klachten per locatie en de oplossingstermijn en oplossing. Bovenstaande gegevens dienen in één rapportage bestaande uit verschillende tabbladen te worden aangeleverd in Excel.

6.4	Opdrachtnemer garandeert een minimale beschikbaarheid van de apparaten van 95% gemiddeld per maand. Onder beschikbaarheid wordt verstaan het storingsvrij opereren van de apparaten. Indien het beschikbaarheidspercentage lager is dan 95%, dan dient de Opdrachtnemer direct passende maatregelen te treffen (verbeterplan). De beschikbaarheid per apparaat wordt gemeten op werkdagen tussen 7:00 en 18:00 uur, uitgedrukt in uren per kalendermaand, afgerond naar boven. Het beschikbaarheidspercentage wordt per locatie als volgt berekend: $(\text{werkelijke beschikbaarheid in uren per maand} / \text{totaal uren per maand}) * 100$. Opdrachtnemer meet het beschikbaarheidspercentage per maand en neemt dit percentage op in de managementrapportage. Opdrachtnemer garandeert een minimale beschikbaarheid van de apparaten van 95% gemiddeld per maand. Onder beschikbaarheid wordt verstaan het storingsvrij opereren van de apparaten. Indien het beschikbaarheidspercentage lager is dan 95%, dan dient Opdrachtnemer direct passende maatregelen te treffen (verbeterplan). De beschikbaarheid per apparaat wordt gemeten over een kalendermaand, uitgedrukt in uren. Het beschikbaarheidspercentage wordt per locatie als volgt berekend: $(\text{werkelijke beschikbaarheid in uren per maand} / \text{totaal aantal uren per maand}) * 100$. Gepland onderhoud, het ontbreken van toegang tot een locatie, externe stroom- of wateruitval, vandalisme en schade of storingen die aantoonbaar zijn veroorzaakt door Opdrachtgever worden niet meegenomen bij de beoordeling van de beschikbaarheid van de automaat. Ook storingen die aantoonbaar worden veroorzaakt door onoordeelkundig gebruik of handelingen van derden worden niet meegenomen in de beoordeling van de beschikbaarheid. Voor de beoordeling van de beschikbaarheid wordt uitgegaan van geregistreerde storingen en het moment waarop de automaat weer functioneel beschikbaar is. Opdrachtnemer meet het beschikbaarheidspercentage per maand en neemt dit percentage op in de managementrapportage.
-----	---

6.5	Storingen aan de warme drankenautomaten moeten binnen acht uur na melding aan de Opdrachtnemer worden opgelost. Onder storing wordt verstaan het deels of geheel niet beschikbaar zijn van functionaliteiten van de automaat bijvoorbeeld door een technische storing of gebruikersfout indien deze laatste niet door de Service Desk van de VNOG zelf kan worden opgelost. Storingen aan machines gemeld voor 12.00 uur moeten zoveel mogelijk dezelfde dag verholpen worden. Wanneer de warme drankenautomaat als gevolg van een defect dat niet binnen 8 uur te verhelpen is, maar naar verwachting langer dan twee werkdagen niet (volledig) beschikbaar is, dan dient er binnen één werkdag een passend alternatief te worden geboden door Opdrachtnemer. Bij locaties waar slechts één (1) warme drankenautomaat aanwezig is, dient er in overleg met de Opdrachtgever eerder een oplossing geboden te worden. Storingen aan de warme drankenautomaten dienen binnen acht (8) uur na melding aan Opdrachtnemer te zijn opgelost. Onder storing wordt verstaan het deels of geheel niet beschikbaar zijn van functionaliteiten van de automaat als gevolg van een technische storing of een gebruikersfout die niet door de Service Desk van VNOG zelf kan worden opgelost. Ter verduidelijking geldt dat de oplostermijn wordt gemeten binnen de reguliere servicetijden van maandag tot en met vrijdag tussen 08:00 uur en 17:00 uur. Meldingen die buiten deze servicetijden worden geregistreerd, worden geacht te zijn ontvangen op de eerstvolgende werkdag om 08:00 uur. Storingen die vóór 12:00 uur worden gemeld, dienen waar mogelijk dezelfde werkdag te worden opgelost. Wanneer een defect niet binnen de gestelde oplostermijn kan worden hersteld en de automaat daardoor niet beschikbaar blijft, dient Opdrachtnemer een passend alternatief te bieden. Op locaties waar slechts één (1) warme drankenautomaat aanwezig is, dient een functioneel gelijkwaardige vervangende automaat uiterlijk binnen één werkdag na vaststelling dat herstel binnen de gestelde oplostermijn niet mogelijk is beschikbaar te worden gesteld. Deze dienstverlening maakt onderdeel uit van de aangeboden serviceverlening. Voor het beschikbaar stellen van een vervangende automaat mogen geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht.
-----	---

7. Personeel

Eis	Personeel
7.1	U of uw medewerker zal zelfstandig het onderhoud uitvoeren op de brandweerposten binnen de VNOG.
7.2	De VNOG hecht veel waarde aan de normen en waarden binnen haar posten. Medewerkers van de Opdrachtnemer kunnen op de post aanwezig zijn en komen mogelijk in contact met brandweerpersoneel. De Opdrachtnemer dient de huisregels, instructies en reglementen die op de betreffende locatie van toepassing zijn te respecteren. Tevens zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat zijn personeel en eventuele onderaannemers zich houden aan het geldende toegangsbeleid en de huisregels van de Opdrachtgever (zie Bijlage 11: Werken voor de VNOG).
7.3	Al het personeel van Opdrachtnemer dat wordt ingezet op locatie(s) van Opdrachtgever dient te beschikken over een geldige verklaring omtrent het gedrag (VOG). De VOG dient te voldoen aan de functieaspecten 11, 12, 37, 41 en 61 en mag niet ouder zijn dan zes (6) maanden voor de datum van tewerkstelling bij Opdrachtgever. Na tewerkstelling bij Opdrachtgever mag de VOG maximaal één (1) twee (2) jaar oud zijn. M.a.w. de VOG moet ieder- elke twee jaar opnieuw aangevraagd worden. De kosten voor het aanvragen en actueel houden van de VOG gedurende de looptijd van de Overeenkomst zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
7.4	Het personeel van Opdrachtnemer en al het personeel dat onder verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer valt, en dat Opdrachtnemer inzet ten behoeve van de uitvoering van de opdracht, voldoet aan alle relevante van toepassing zijnde wet en regelgeving. Opdrachtnemer dient in het bijzonder de Wet arbeid vreemdelingen na te leven.

7.5	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich desgevraagd te kunnen legitimeren tijdens hun aanwezigheid binnen de locaties van deelnemers door middel van een bedrijfspas, rijbewijs, id. kaart of paspoort. De Inschrijver is verplicht haar personeel te voorzien van duidelijke herkenbare representatieve werkkleding, welke voorzien is van de bedrijfsnaam.
7.6	Alle medewerkers van Opdrachtnemer die werkzaam zijn op een locatie van Opdrachtgever dienen de Nederlandse taal te beheersen.
7.7	In geval van ziekte en verlof van het personeel van Opdrachtnemer zorgt Opdrachtnemer voor inzet van voldoende en bekwame vervanging, zodat de continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd wordt.

8. Duurzaamheid

Eis	Duurzaamheid
8.1	Opdrachtnemer dient inzicht te geven in de herkomst (land en producenten) van de koffie die in de blend is verwerkt en die is aangeboden ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst.
8.2	Opdrachtnemer zoekt actief naar duurzame oplossingen en geeft Opdrachtgever daar gevraagd en ongevraagd advies over.
8.3	Alle verpakkingsmaterialen en disposables zijn zo min mogelijk milieubelastend. Opdrachtnemer is verplicht om de verpakkingsmaterialen mee retour te nemen en duurzaam af te voeren en dat ook aan te kunnen tonen indien Opdrachtgever daar omvraagt.
8.4	De Opdrachtnemer dient aan te geven; Welk percentage van de door hem geleverde verpakkingen wordt ingezameld/meegenomen. Welk percentage van de verpakkingen wordt hergebruikt. Welk percentage van de verpakkingen wordt gerecycled.
8.5	De Opdrachtnemer kan aantonen welke circulaire oplossingen ze gebruikt voor de gebruikte warme drankenmachines en onderdelen daarvan. Ook bij einde levensduur.
8.6	Opdrachtnemer levert technische documentatie van de te gebruiken automaten inclusief kopieën van de testverslagen van de meting van het energieverbruik, volgens verordening (EU) 2019/2018 of protocol EVA EMP 3.1B. of gelijkwaardig. Opdrachtnemer levert technische documentatie van de te gebruiken automaten inclusief kopieën van de testverslagen van de meting van het energieverbruik. Voor het aantonen van de energieprestaties van de aangeboden automaten mogen fabrikant- of onafhankelijke testrapporten worden gebruikt die zijn gebaseerd op gangbare, erkende en aantoonbaar reproduceerbare meetprotocollen, zoals Verordening (EU) 2019/2018, EVA EMP 3.1B, DIN 18873-2 of aantoonbaar gelijkwaardige methodieken. De beoordeling vindt plaats op basis van de aangeboden standaardconfiguratie van de automaat, overeenkomstig de instellingen en uitgangspunten van het gehanteerde testprotocol.
8.7	Opdrachtnemer geeft inzicht in de wijze waarop de organisatie maatregelen neemt om de CO2 uitstoot, die vrijkomt bij de interne processen, te verlagen.
8.8	Opdrachtnemer kan aantonen dat de warme drankenvoorziening in Europa is geproduceerd. Opdrachtnemer toont op verzoek van VNOG aan op welke wijze de aangeboden warme drankenvoorziening bijdraagt aan duurzaamheid, leveringszekerheid, beschikbaarheid van onderdelen, repareerbaarheid en circulariteit gedurende de levensduur van de aangeboden apparatuur.

9. Garantie

Eis	Garantie Eisen
9.1	De garantievoorwaarden voor de warme drankenvoorziening, onderdelen, accessoires en eventuele aanvullende leveringen van de opties vormen onderdeel van de lease Overeenkomst.
9.2	De Opdrachtnemer garandeert de werking van de machines gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

9.3	De garantie gaat in op de dag van afronding van de implementatie / in gebruikname van de apparaten.
9.4	Indien de Opdrachtnemer van mening is dat geen beroep kan worden gedaan op de garantiebepalingen omdat een gebrek niet zou behoren tot de gegarandeerde eigenschappen of aan de gebruiker verwijtbaar zou zijn, rust de bewijslast in deze bij de Opdrachtnemer.
9.5	Gedurende de looptijd van het contract draagt de Opdrachtnemer de zorg voor het wegnemen van alle gebreken en het vervangen van alle gebrekkige zaken. Alle aan de garantie gerelateerde kosten (inclusief verzending, verblijf- en reiskosten) zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

