

Programma van Eisen

Warme Drankenautomaten

Betreft een Europese aanbesteding volgens de openbare procedure met kenmerk TI-2026-2017

21 augustus 2026

Team Inkoop



1. Algemene eisen

Nummer	Eis
1.1	Aan het einde van de contractperiode is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het (kosteloos) afkoppelen en afvoeren van de automaten en hiermee zorgdragen voor een soepele overgang naar een nieuwe contractperiode.
1.2	Onder implementatie wordt verstaan dat alle voorzieningen uiterlijk op de ingangsdatum van de overeenkomst, zoals vermeld in de planning van deze aanbesteding, volledig gebruiksklaar zijn. De Opdrachtnemer legt de implementatieplanning tijdig voorafgaand aan de implementatie ter goedkeuring voor aan de Opdrachtgever.
1.3	Opdrachtnemer voert het verpakkingsmateriaal van de nieuw geleverde automaten af direct na plaatsing, op eigen kosten.

2. Automaat specifieke eisen

Nummer	Eis
2.1	Opdrachtnemer dient de volgende automaten te leveren: • 68 warme drankenautomaten die geschikt zijn voor een kopje bonenkoffie en die de volgende smaken heeft: koffie, koffie met melk, cappuccino, espresso, latte macchiato, chocolademelk. Daarnaast dient de automaat heet water te kunnen leveren; ○ waarvan 7 automaten inclusief de optie tot vullen van kannen; ○ waarvan 15 automaten inclusief suiker (sterkte) zijn uitgerust; • 3 identieke warme drankenautomaten die geschikt zijn voor instantkoffie met kannenfunctie en heet water; • 1 warme drankenautomaat die geschikt is voor een kopje bonenkoffie die de volgende smaken heeft: koffie, koffie met melk, cappuccino, espresso, latte macchiato maar die beschikt over verse melk in een gekoppelde koelkast (special – locatie stadhuis). Daarnaast dient de automaat heet water te kunnen leveren.
2.2	Alle warme drankenautomaten zijn bij aanvang van de overeenkomst fabrieksnieuw (tellerstand nul, geen eerdere consumpties), aan te tonen middels een verklaring met serienummer en tellerstand. Gedurende de initiële looptijd mogen vervangende automaten zowel fabrieksnieuw als gereviseerd (refurbished) worden geplaatst, mits: • de resterende levensduur de resterende contractduur dekt; • functionaliteit, prestaties en betrouwbaarheid minimaal gelijk zijn aan het oorspronkelijk geplaatste type; • de refurbished automaat exact hetzelfde type en model is als de oorspronkelijk geplaatste automaat; • de overeengekomen service- en garantievoorzieningen onverkort van toepassing blijven. Opdrachtnemer toont dit uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen voorafgaand aan plaatsing aan.
2.3	De warme drankenautomaat is vervaardigd uit brandvertragende materialen en uit corrosiebestendige materialen voor metalen onderdelen die in contact komen met vocht. Opdrachtnemer toont dit uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen voor plaatsing aan.
2.4	De warme drankenautomaten zijn afsluitbaar en uitsluitend te openen met een sleutel of gelijkwaardige afsluitbare voorziening.
2.5	De afmetingen (breedte x diepte x hoogte) van de aangeboden warme drankenautomaten overschrijden de maximale afmetingen van 37 x 49 x 85 centimeter niet. De automaten zijn geschikt voor plaatsing op een aanrechtblad of losstaand meubel.
2.6	Het bedieningspaneel dient in de Nederlandse taal te zijn.
2.7	Een warme drankenautomaat is gekoppeld aan een vaste waterleiding (voorzien van stopkraan) en levert minimaal 200 consumpties per vulling van de benodigde ingrediënten, zonder dat tussentijds handmatig moet worden bijgevuld of gereinigd (met uitzondering van de 'special' op locatie Stadhuis). Heetwaterconsumpties (zonder ingrediënten) worden niet meegerekend in deze 200 consumpties. De boilercapaciteit is toereikend om deze 200 consumpties achtereenvolgens op temperatuur te leveren.

2.8	De warme drankenautomaten zijn voorzien van een opvangvoorziening voor koffiedik. Met een capaciteit die toereikend is voor minimaal 200 consumpties, zonder dat deze tussentijds geleegd moet worden.
2.9	De automaat is voorzien van een eenvoudig te bedienen reinigingsprogramma, waarbij: • de servicemedewerker van Opdrachtgever het reinigingsprogramma start met maximaal 3 handmatige handelingen, waarna de interne reiniging volautomatisch wordt uitgevoerd; • de totale reiniging maximaal 5 minuten duurt; • de automaat stap-voor-stap instructies toont op het display gedurende het reinigingsprogramma; • voor het uitvoeren van het reinigingsprogramma geen gereedschap is vereist.
2.10	De automaat beschikt over een fysiek gescheiden uitgiftepunt voor heet water, separaat van het uitgiftepunt voor koffie, ter voorkoming van smaakvermenging en nadruppelen.
2.11	De bereidingstijd van een individuele consumptie bedraagt maximaal 35 seconden voor warme dranken. Voor het bereiden van een kan koffie van minimaal 0,5 liter (instant) bedraagt maximaal 60 seconden.
2.12	De warme drankenautomaten dienen mogelijkheden te bieden voor personalisatie van dranken, waaronder het aanpassen van sterkte, melkvolume en –bij automaten waarin suiker geïntegreerd is- de suikerhoeveelheid. De gebruiker kan deze instellingen zelfstandig wijzigen via het bedieningspaneel van de automaat, zonder hulp van een beheerder of technicus. De instellingen moeten per consumptie aanpasbaar zijn en direct zichtbaar worden weergegeven op het display.
2.13	Een deel (twee (2) stuks) van de warme drankenautomaten dient geschikt te zijn voor zowel gratis verstrekking als betaalde uitgifte van dranken. De automaten beschikken daartoe over een geïntegreerd betaalsysteem (bijv. via verstrekte consumptiemunten, pin of contactloos betalen) dat door de Opdrachtgever kan worden geactiveerd of gedeactiveerd. Tijdens de instructie op locatie dient extra aandacht te worden besteed aan het activeren, instellen en wijzigen van deze functionaliteit.
2.14	Een deel (zeven (7) stuks) van de warme drankenautomaten dient, naast individuele consumpties, ook de mogelijkheid te bieden tot bereiding van dranken in kannen. De Opdrachtnemer dient in de inschrijving aan te geven hoe deze functie geïntegreerd is in de automaat.
2.15	Een deel (vijftien (15) stuks) van de warme drankenautomaten dient te zijn voorzien van een geïntegreerde suikerfunctie (zie overzicht), waarbij de gebruiker via het bedieningspaneel de gewenste hoeveelheid suiker kan instellen. Op overige locaties wordt suiker los aangeboden.
2.16	De automaten moeten worden aangesloten op 230V via wandcontactdoos met randaarde en op 16A.
2.17	De wateraansluiting is voorzien van een stopkraan (kogelafsluiter) met beluchter en terugslagklep en waterstop.
2.18	Automaten moeten zijn voorzien van een waterfilter ter voorkoming van kalk.
2.19	De warme drankenautomaten beschikken over een ingebouwd systeem of een aantoonbare onderhoudsprocedure ter voorkoming van legionella. Tijdens perioden van stilstand (zoals vakanties) treft de Opdrachtnemer maatregelen om stagnatie van water en bacteriegroei te voorkomen, bijvoorbeeld door automatische spoeling, thermische desinfectie of handmatige reiniging voorafgaand aan her ingebruikname. Tijdens de instructie op locatie dient extra aandacht te worden besteed aan het activeren, instellen en controleren van deze legionellapreventieve functionaliteit.
2.20	De technische aansluitingen (waaronder water, stroom en afvoer) van de warme drankenautomaat worden gemonteerd op de bestaande aansluitpunten per locatie, tenzij Opdrachtgever voorafgaand aan plaatsing schriftelijk anders heeft aangegeven.
2.21	Automaten dienen te beschikken over een geldige CE-markering. Opdrachtnemer overlegt op verzoek van Opdrachtgever de bijbehorende EU-conformiteitsverklaring.
2.22	Automaten dienen te allen tijde te voldoen aan NEN 3140.
2.23	De inhoud van een consumptie bedraagt 150 cc, met uitzondering van 90 cc voor espresso.

3. Eisen ten aanzien van de ingrediënten

Nummer	Eis
3.1	Opdrachtnemer levert, naast de warme drankenautomaten, de ingrediënten die nodig zijn voor de bereiding van deze consumpties, alsmede de theezakjes, suiker, creamer en roerstaafjes. Opdrachtgever is hierbij niet gebonden aan een minimale afnamehoeveelheid of -frequentie.
3.2	De door Opdrachtnemer geleverde koffie en cacao zijn van hoogwaardige kwaliteit, hetgeen blijkt uit het volgende: • de producten zijn voorzien van een geldig en aantoonbaar Fairtrade- of Rainforest Alliance-certificering. • de herkomst van de bonen is traceerbaar tot ten minste het land en de regio van oorsprong, middels een batch- of partijnummer dat herleidbaar is in de documentatie van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont deze traceerbaarheid op verzoek van Opdrachtgever aan middels de betreffende batch- of partijdocumentatie; • de geleverde koffie bestaat uitsluitend uit Arabica-bonen (of een blend waarin het aandeel Arabica minimaal 80% bedraagt); • de verpakking vermeldt zowel de branddatum als de houdbaarheidsdatum zodat de versheid van het product aantoonbaar is; • de verpakking is voorzien van een ontluchtingsventiel, ter waarborging van de kwaliteit en aroma van de koffie na branding.
3.3	Opdrachtnemer stemt een voorgenomen wijziging van de gebruikte melange(s) of branding vooraf schriftelijk af met Opdrachtgever, en voert deze wijziging niet door zonder voorafgaande goedkeuring van Opdrachtgever.
3.4	De Opdrachtnemer borgt de kwaliteit van de bereide koffie door optimale instellingen van de automaten (dosering, maalgraad, temperatuur en doorlooptijd) en door periodieke controle van smaak en sterkte.
3.5	De losse ingrediënten dienen aan de volgende (duurzaamheid)eisen te voldoen: - theezakjes: individueel verpakt en vrij van microplastics. - verpakking: thee-, creamer- en suikerzakjes: geen gebruik van kunststof. - roerstaafjes: geen gebruik van kunststof.

4. Eisen ten aanzien van de leveringen

Nummer	Eis
4.1	Opdrachtnemer levert op aanvraag van Opdrachtgever de voorraad ingrediënten op een viertal 'hoofdlocaties', namelijk Mosae Forum, Stadsbeheer, Maastricht Sport en Centre Céramique. Opdrachtgever draagt zelf zorg voor verdere interne verspreiding van de ingrediënten naar de overige locaties. Per bestelling geeft Opdrachtgever aan op welke locatie de ingrediënten geleverd mogen worden.
4.2	Opdrachtnemer haalt bij beëindiging van de overeenkomst de niet-gebruikte voorraad ingrediënten kosteloos terug. De hoeveelheid niet-gebruikte voorraad wordt vastgesteld door gezamenlijke telling bij terughalen. Voor zover Opdrachtgever deze voorraad reeds heeft betaald, crediteert Opdrachtnemer het betreffende bedrag aan Opdrachtgever.
4.3	Opdrachtnemer biedt per seizoen (vier (4) keer per jaar) minimaal zes (6) smaken thee aan. Op verzoek van Opdrachtgever wisselt Opdrachtnemer dit assortiment per seizoen. De specifieke smaken worden na gunning in overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever bepaald.
4.4	Bij leveringen van onder andere ingrediënten, het verhelpen van storingsen dan wel het verrichten van onderhoud meldt Opdrachtnemer zich bij de betreffende locatieverantwoordelijke of contactpersoon. De lijst met contactgegevens van de locatieverantwoordelijken en contactpersonen wordt na gunning door Opdrachtgever verstrekt.
4.5	Per locatie van Opdrachtgever maakt Opdrachtnemer, in overleg met de betreffende locatieverantwoordelijke of contactpersoon, afzonderlijke afspraken over de leveringstijden en de wijze van leveren. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de gemaakte afspraken gedurende de looptijd van de overeenkomst worden nageleefd. Wijzigingen in de gemaakte afspraken vinden uitsluitend plaats in onderling overleg tussen Opdrachtnemer en de betreffende locatieverantwoordelijke of contactpersoon.

5. Eisen ten aanzien van onderhoud

Nummer	Eis
5.1	Opdrachtnemer biedt bij start overeenkomst, en vervolgens op verzoek, een training aan de koffieservicemedewerkers en locatieverantwoordelijke van Opdrachtgever ten aanzien van het bijvullen en onderhouden van de automaten.
5.2	Opdrachtnemer levert gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst een volledig servicepakket, bestaande uit: • Preventief onderhoud: twee (2) keer per jaar preventief onderhoud van alle automaten op alle locaties, te plannen in overleg met Opdrachtgever binnen tien (10) werkdagen na aanvang van de betreffende onderhoudsperiode. • Tweedelijnsstoringen: afhandeling van storingen die niet door interne locatieverantwoordelijken of koffieservicemedewerkers kunnen worden opgelost, binnen maximaal acht (8) werkuren na melding, gedurende de reguliere werktijden, maandag tot en met vrijdag van 08.00-17.00 uur. • All-in service: alle benodigde onderdelen, voorrijkosten en arbeidsuren zijn inbegrepen in het servicepakket gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst en worden niet afzonderlijk gefactureerd. • Technische helpdesk: onbeperkt gebruik van de technische helpdesk voor interne locatieverantwoordelijken en koffieservicemedewerkers van maandag tot en met vrijdag tussen 8:00 en 17:00.
5.3	Indien een storing niet binnen acht (8) werkuren na het moment van melding is verholpen, draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat op locaties waar slechts één automaat aanwezig is uiterlijk binnen twee (2) werkdagen na melding weer een werkende voorziening is voor warme dranken. Aan deze voorziening zijn geen kosten verbonden voor Opdrachtgever.
5.4	Opdrachtnemer dient te beschikken over één digitaal systeem óf portal waarin zowel locatiebeheerder(s) als administratie kunnen werken. Dit systeem biedt Opdrachtgever inzicht in alle relevante gegevens, waaronder storingen, serviceverzoeken, verbruik, facturen, bestellingen, orderstatus en tellerstand. Het systeem moet locatiebeheerders in staat stellen bestellingen te plaatsen en de administratie de mogelijkheid bieden om managementinformatie te raadplegen. De wijze waarop deze functionaliteiten worden aangeboden, wordt door Opdrachtnemer ingevuld, mits het systeem gebruiksvriendelijk, actueel en volledig toegankelijk is voor Opdrachtgever. De kwartaalrapportages, zoals beschreven in eis 8.1, blijft daarnaast verplicht voor managementinformatie en evaluatie.
5.5	Opdrachtnemer verstrekt alle schoonmaak- en onderhoudsproducten die benodigd zijn voor de automaten service, waaronder de reinigingstabletten voor de warme drankenautomaten. Opdrachtnemer bestelt en levert deze producten op aanvraag van Opdrachtgever.
5.6	De automaten zijn zodanig ontworpen dat de dagelijkse onderhouds- en reinigingswerkzaamheden door de Opdrachtgever eenvoudig, veilig en efficiënt kunnen worden uitgevoerd. Het bijvullen van ingrediënten, het legen van afval- en lekbakken, het uitvoeren van de dagelijkse reiniging en overige reguliere onderhoudshandelingen moeten zonder specialistische kennis of gereedschap kunnen plaatsvinden. De totale tijd die de Opdrachtgever besteedt aan de dagelijkse onderhouds- en servicewerkzaamheden bedraagt, uitgaande van minimaal twee onderhoudsrondes per dag, maximaal 30 minuten per pantry/koffieautomaat per dag.
5.7	Automaten zijn beschikbaar gedurende minimaal 97% van de tijd op maandag tot en met vrijdag van 07.00 tot 19.00 uur, exclusief dagen dat het gebouw gesloten is. Een automaat wordt als niet beschikbaar beschouwd gedurende alle perioden waarin de telemetriedata van de automaat een foutstatus, storing of niet-beschikbaar melding registreert. Indien een automaat gedurende drie opeenvolgende maanden de beschikbaarheidsnorm van 97% niet haalt, vervangt Opdrachtnemer de automaat kosteloos door een gelijkwaardig of beter model van exact hetzelfde type en model als de oorspronkelijk geplaatste automaat.
5.8	Opdrachtnemer garandeert dat (vervangende) onderdelen voor de warme drankenautomaten gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst, inclusief eventuele optiejaren, binnen drie (3) werkdagen na melding leverbaar zijn. Indien een oorspronkelijk onderdeel niet langer leverbaar is, levert Opdrachtnemer binnen dezelfde termijn een passend vervangend onderdeel dat volledig compatibel is met de betreffende automaat en de functionaliteit, veiligheid, prestaties en het

	overeengekomen serviceniveau ongewijzigd laat. Hieraan zijn voor Opdrachtgever geen aanvullende kosten verbonden.
--	---

6. Eisen ten aanzien van Social Return en inclusie

Nummer	Eis
6.1	Opdrachtnemer rapporteert jaarlijks over de gerealiseerde SROI-inzet en de wijze waarop invulling hieraan is gegeven. De voortgang ten opzichte van de afgesproken doelstellingen wordt opgenomen als agendapunt in het kwartaaloverleg en desgevraagd toegelicht door Opdrachtnemer.
6.2	Indien Opdrachtnemer zelf geen directe inzet kan realiseren, kan de bijdrage ook plaatsvinden via samenwerking met sociale ondernemingen, leerwerktrajecten of andere maatschappelijk verantwoorde initiatieven. Opdrachtnemer verantwoordt de gekozen invulling in de jaarlijkse rapportage zoals bedoeld in eis 6.1.

7. Eisen ten aanzien van energie-efficiëntie, duurzaamheid en CO₂reductie

Nummer	Eis
7.1	De warme drankenautomaten dienen te beschikken over een energie-efficiëntieklasse van minimaal A+.
7.2	De warme drankenautomaten zijn voorzien van een automatische stand-by functie of vergelijkbare energiebesparingsmodus.
7.3	Opdrachtnemer draagt zorg voor de inzameling, afvoer, verwerking en recycling van buiten gebruik gestelde of vervangen automaten en onderdelen, bij vervanging tijdens de looptijd en bij beëindiging van de Overeenkomst, conform de geldende wet- en regelgeving voor elektrische en elektronische apparatuur (WEEE/AEEA).

8. Eisen ten aanzien van managementinformatie

Nummer	Eis
8.1	Binnen 15 werkdagen na afloop van ieder kwartaal levert de Opdrachtnemer een managementrapportage aan. Deze rapportage bevat minimaal: • Tellerstanden per automaat en per consumptiesoort over het voorgaande kwartaal, inclusief totalen per locatie. • Een overzicht van uitgevoerd preventief onderhoud. • Een overzicht van technische storingen en uitgevoerd onderhoud met betrekking tot tweede-lijnsstoringen, inclusief hersteltijd per melding. • Een top 10 van meest gebruikte automaten van het voorgaande kwartaal. • Het beschikbaarheidspercentage per automaat, conform de gestelde eisen. • De scores op de overeengekomen KPI's, inclusief toelichting op eventuele afwijkingen en corrigerende maatregelen. • De scores op duurzaamheid conform de inschrijving, inclusief toelichting op behaalde resultaten en eventuele afwijkingen. • Eventuele afwijkingen op de duurzaamheidseisen (zie eis 3.2 en 3.5), de rapportage bevat in dat geval de aard en de duur van de afwijking en de genomen corrigerende maatregelen. Deze rapportage wordt als vast agendapunt opgenomen in het kwartaaloverleg. De Opdrachtnemer kan gebruikmaken van de digitale portal of een vergelijkbaar systeem voor het genereren van deze rapportage, mits de daarin opgenomen gegevens volledig en actueel zijn.
8.2	Vier (4) keer per jaar vindt er een kwartaaloverleg plaats tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever. Het initiatief voor het plannen van dit overleg ligt bij de Opdrachtgever. Tijdens dit overleg worden in ieder geval de volgende onderwerpen besproken: visie en strategische ontwikkelingen, financiële kaders, de kwartaalrapportages, kwaliteit van de dienstverlening, klachten en verbeterpunten, naleving van contractafspraken en evaluatie van de samenwerking.
8.3	Opdrachtnemer is gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst verantwoordelijk voor het waarborgen van een kwalitatief hoogwaardige warme drankenvoorziening en een hoge gebruikerstevredenheid. Indien uit klachten, evaluaties of andere signalen blijkt dat de kwaliteit of

	gebruikerstevredenheid structureel achterblijft, treft Opdrachtnemer proactief passende verbetermaatregelen en stelt een verbeterplan op. Dit verbeterplan bevat ten minste een oorzaakanalyse, de voorgenomen maatregelen, de planning en de wijze waarop de effectiviteit van de maatregelen wordt gemonitord. Indien de aard van de klachten daartoe aanleiding geeft en de getroffen maatregelen onvoldoende effect hebben, kan Opdrachtgever verlangen dat in overleg met Opdrachtnemer een nieuwe smaaktest wordt georganiseerd om te beoordelen welke blend of afstelling het beste aansluit bij de wensen van de gebruikers.
--	--

9. Personeel

Nummer	Eis
9.1	Opdrachtnemer moet van alle medewerkers die werkzaamheden uitvoeren op locaties van Opdrachtgever een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) kunnen overleggen.
9.2	Opdrachtnemer dient één accountmanager en minimaal één back-up te hebben voor de Opdrachtgever, die telefonisch of per mail bereikbaar is van maandag tot en met vrijdag tussen 8:00 uur en 17:00 uur.
9.3	Het personeel van de Opdrachtnemer is duidelijk herkenbaar als medewerker van Opdrachtnemer, bijvoorbeeld door bedrijfskleding of een bedrijfsbadge met bedrijfslogo en voornaam. Zij kunnen zich desgevraagd legitimeren met een geldig identiteitsbewijs. Bij ieder bezoek voor onderhoud, service of storingsafhandeling meldt het personeel zich bij aankomst op de locatie bij de aangewezen contactpersoon of receptie. Na afronding van de werkzaamheden melden zij zich af voordat zij de locatie verlaten.

10. Eisen ten aanzien van de smaaktest

Nummer	Eis
10.1	Er wordt geen smaaktest georganiseerd als onderdeel van de aanbesteding, deze vindt dus na gunning plaats om de keuze van de aangeboden varianten (boon) te bepalen. De smaaktest wordt uitgevoerd met een representatieve gebruikersgroep van medewerkers. De concrete invulling en samenstelling van deze gebruikersgroep worden na gunning nader afgestemd.
10.2	Opdrachtnemer garandeert dat de producten, automaten en instellingen die tijdens de smaaktest worden ingezet volledig overeenkomen met de producten, automaten en instellingen die onderdeel uitmaken van de inschrijving en die na gunning zullen worden geleverd.
10.3	Opdrachtnemer stelt in ieder geval tijdens de smaaktest drie blends beschikbaar. De drie aangeboden blends dienen gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst tegen een gelijke prijs per blend leverbaar te zijn. De door inschrijver bij inschrijving op het prijzenblad opgegeven prijs is leidend en wordt gedurende de looptijd van de overeenkomst gehanteerd, tenzij partijen hierover schriftelijk andere afspraken maken.
10.4	De drie aangeboden blends worden volledig geanonimiseerd gepresenteerd door Opdrachtnemer. De smaaktest wordt blind uitgevoerd, waarbij de proevers geen informatie ontvangen over de herkomst, merknaam, blendnaam of andere identificerende kenmerken van de aangeboden koffies.
10.5	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het volledig faciliteren van de smaaktest. Dit omvat ten minste: het tijdig plaatsen en correct afstellen van de benodigde automaten op de door Opdrachtgever aangewezen locatie, het beschikbaar stellen van de aangeboden blends in voldoende hoeveelheid, het leveren van de benodigde ingrediënten en disposables (zoals bekers, melk en suiker), het beschikbaar stellen van de benodigde beoordelingsformulieren conform de door Opdrachtgever verstrekte instructies en het verhelpen van eventuele storingen gedurende de smaaktest. De automaten zijn vóór aanvang van het afgesproken tijdslot volledig operationeel en gebruiksklaar.
10.6	Indien de resultaten van de initiële smaaktest of signalen uit de praktijk daartoe aanleiding geven, treedt Opdrachtgever in overleg met Opdrachtnemer om de warme drankenvoorziening te optimaliseren. Opdrachtnemer beoordeelt de ontvangen feedback zorgvuldig en treft passende verbetermaatregelen. Deze verbetermaatregelen kunnen onder meer betrekking hebben op de afstelling van de automaten, maling, recepturen of, indien deze maatregelen onvoldoende resultaat bieden, het inzetten van één van de overige bij de inschrijving aangeboden blends.

	Indien ook hiermee de gewenste kwaliteit of gebruikerstevredenheid niet wordt bereikt, treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg over een passende oplossing binnen de kaders van de overeenkomst.
--	---

11. Eisen ten aanzien van facturatie en administratie

Nummer	Eis
11.1	Indexering van de verkoopprijzen is uitsluitend toegestaan op basis van de Consumentenprijsindex (CPI), reeks alle huishoudens, referentiejaar 2025, zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). De indexering mag niet hoger zijn dan het in de CPI vastgestelde percentage. Indexering kan voor het eerst plaatsvinden per 1 januari 2028. Voor de berekening wordt de jaarmutatie van de maand juli voorafgaand aan het indexeringsmoment gehanteerd. Indien het CBS de CPI-reeks herzielt of vervangt, wordt de opvolgende reeks gebruikt.
11.2	Facturen dienen digitaal o.v.v. inkoopordernummer te worden gezonden naar Opdrachtgever via crediteuren@maastricht.nl .
11.3	De factuur wordt per locatie aangeleverd en bevat minimaal de volgende gegevens: • Factuuradres • Factuurnummer • Factuurdatum • Inkoopordernummer en/of meldingsnummer • Intern afleveradres en/of kostenplaats • Factuurperiode • Omschrijving van de geleverde diensten of producten • Aantal • Eenheidsprijs • Btw-specificatie • Debiteurennummer • Indien van toepassing: actieprijs, aanbieding of emballage
11.4	Alle prijzen zijn vermeld in euro's, exclusief BTW en gebaseerd op franco levering op het overeengekomen afleveradres.
11.5	Alle overige kosten (o.a. transportkosten en servicekosten) dienen verdisconteerd te zijn in de aangeboden prijzen en mogen dus niet apart berekend worden.
11.6	De Opdrachtnemer hanteert geen minimum orderbedragen en brengt geen extra kosten in rekening voor incidentele of kleinschalige leveringen en opdrachten, ongeacht de omvang of frequentie daarvan.

