

## Bijlage 6: Programma van eisen

Door voor deze aanbesteding een inschrijving in te dienen, verklaart inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

| Algemene eisen |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Eis            | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 1.             | <u>Dienstverlening en kwaliteit</u><br>Opdrachtnemer is in staat en bereid, al dan niet door een beroep te doen op onderaannemers, om de gevraagde dienstverlening ten behoeve van de locaties van opdrachtgever, conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen te verzorgen. Opdrachtnemer dient de dienstverlening dusdanig uit te voeren dat er in geen van de gevallen sprake kan zijn van verstoring van de werkzaamheden die bij SHN worden uitgevoerd, de Dienstverlening, tenzij dit uitdrukkelijk is overeengekomen met opdrachtgever.<br><br>Opdrachtnemer garandeert dat de door opdrachtnemer te leveren automaten en dienstverlening gedurende de looptijd van de overeenkomst van constante goede kwaliteit is en blijft en dat de automaten en dienstverlening in alle opzichten voldoet aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving (in het kader van de veiligheid), Arbo, deugdelijkheid, doelmatigheid, taakgeschiktheid, afwerking, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen. |
| 2.             | <u>Wet- en regelgeving</u><br>Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3.             | <u>Voorwaarden</u><br>De algemene voorwaarden, productvoorwaarden, verkoopvoorwaarden en/of andere voorwaarden van Opdrachtnemer worden nadrukkelijk van de hand gewezen. In de inschrijving van opdrachtnemer wordt niet (deels) naar andere (juridische) voorwaarden verwezen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 4.             | <u>(Persoons-)gegevens</u><br>Alle aan opdrachtnemer verstrekte (persoons-)gegevens en overige informatie blijft eigendom van Opdrachtgever. Opdrachtnemer mag deze niet zonder toestemming van opdrachtgever inzetten voor andere doeleinden dan de uitvoering van de dienstverlening. Verwerking en gebruik van de (persoons-)gegevens en overige informatie vindt plaats conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 5.             | <u>Landelijke dekking</u><br>De dienstverlening van opdrachtnemer dient een landelijke dekking te hebben. De locaties van Slachtofferhulp Nederland en Perspectief Herstelbemiddeling zitten verspreid over het hele land.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| Automaat-eisen |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Eis            | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 6.             | <u>Zetmethode</u><br>De zetmethode dient de espresso (verse bonen) zetmethode te zijn. De huidige bonen die worden gebruikt zijn de Classico Rainfores Alliance koffiebonen. De bonen van Opdrachtnemer moeten in de huidige, bestaande machines kunnen.                                                                                                                                               |
| 7.             | <u>Instantmodule</u><br>De automaten dienen naast de bonenmodule, uitgerust te kunnen worden met een instantmodule om kannen koffie te kunnen zetten. De eventuele meerkosten van deze optie dient inschrijver te vermelden op het prijzenblad.                                                                                                                                                        |
| 8.             | <u>Specificaties</u><br>De automaten dienen de volgende specificaties te bevatten: <ul style="list-style-type: none"><li>• De minimale inhoud van een consumptie is 125 ml, met uitzondering van een espresso (70 ml).</li><li>• Alle automaten dienen kwalitatief gelijkwaardige consumpties te leveren.</li><li>• De uitstroomtemperatuur van warme dranken is minimaal 75 graden Celsius.</li></ul> |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <ul style="list-style-type: none"> <li>De uitstroomtemperatuur van heet water is minimaal 90 graden Celsius.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 9.  | <u>Modellen automaten</u><br>De automaten betreffen tafelmodellen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 10. | <u>Vervanging bestaande automaten</u><br>Omdat gedurende de looptijd van de overeenkomst behoefte kan ontstaan aan vervanging van bestaande Aequator Mexico en Franke machines, vraagt opdrachtgever in het prijzenblad eenheidsprijzen uit voor de levering, installatie en ingebruikstelling van de aangegeven apparatuur. Deze prijzen dienen gedurende de contractperiode als uitgangspunt voor eventuele vervangings- of uitbreidingsverzoeken. Aan deze uitvraag kunnen door inschrijver geen rechten of gegarandeerde afnamevolumes worden ontleend.                         |
| 11. | <u>Assortiment</u><br>De automaten dienen standaard het volgende assortiment te leveren: <ul style="list-style-type: none"> <li>Koffie (inclusief decafé);</li> <li>Cappuccino;</li> <li>Espresso;</li> <li>Wiener melange;</li> <li>Café au lait/koffie verkeerd;</li> <li>Latte machiatto;</li> <li>Chocolademelk;</li> <li>Café Choco;</li> <li>Heet water (gefilterd/gezuiverd).</li> <li>Koemelk en havermelk (combinatie geldt alleen voor Franke-machine).</li> </ul> Dit assortiment is ook aanwezig bij de bestaande automaten (met uitzondering van decafé en havermelk). |
| 12. | <u>Dosering</u><br>Opdrachtnemer dient in het prijzenblad aan te geven welke dosering er per consumptie wordt gehanteerd. Deze dosering dient opdrachtnemer ook te hanteren bij de smaaktest en gedurende de looptijd van de overeenkomst, tenzij tussentijds anders wordt overeengekomen tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 13. | <u>Kannenfunctie</u><br>De automaten dienen te beschikken over een kannenfunctie voor zowel heet water als voor koffie. Deze functie moet uitgeschakeld kunnen worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 14. | <u>Bekers</u><br>Opdrachtgever verzorgt zelf servies: Koffie kopjes (20 cl), theeglazen (40 cl) en cappuccino glazen (35 cl).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 15. | <u>Bekeruitgifte</u><br>De automaten dienen niet te beschikken over een geïntegreerd bekersysteem. De automaten moeten beschikken over een bekerdetectiefunctie. Alle maten van bekers/mokken moeten eronder passen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 16. | <u>Instelmogelijkheid sterkte consumpties</u><br>De automaten dienen te beschikken over een instelmogelijkheid voor de sterkte van de consumpties. Na elke uitgifte worden deze instellingen weer ingesteld op standaard.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 17. | <u>Bedieningspaneel</u><br>De bediening van alle automaten geschiedt door middel van een uniform Nederlandstalig bedieningspaneel.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 18. | <u>Handleiding/gebruiksaanwijzing</u><br>De automaten dienen te beschikken over een Nederlandstalige handleiding en/of gebruiksaanwijzing.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 19. | <u>Instructiekaart</u><br>Opdrachtnemer levert bij plaatsing van de automaten per automaat een geplastificeerde instructiekaart aan ten behoeve van het schoonmaken en vullen van de automaten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 20. | <u>Gescheiden uitgifte</u><br>De automaten dienen te beschikken over een aparte bekerpositie (inclusief aanduiding op het rooster) voor heldere (heet water) en ingrediënt-houdende (koffie, cappuccino e.d.) consumpties ter voorkoming van koffie-uitgifte of druppels in het hete water.                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 21. | <u>Technische levensduur</u><br>De technische levensduur van de automaten is minimaal gelijk aan de contractduur inclusief eventuele verlenging(en).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 22. | <u>Automaten</u><br>De automaten mogen fabrieksnieuw of refurbished zijn. De afname hiervan wordt na gunning door Opdrachtgever bepaald. Beide worden uitgevraagd op het prijzenblad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 23. | <u>Vervangende onderdelen</u><br>Vervangende onderdelen dienen gedurende de contractduur te kunnen worden geleverd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 24. | <u>Waterfilter/drinkwaterontharder</u><br>De automaten dienen te zijn voorzien van een waterfilter/drinkwaterontharder.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 25. | <u>Registratiesysteem</u><br>Alle automaten dienen voorzien te zijn van een registratiesysteem waarmee op eenvoudige wijze de aantallen consumptie per soort worden uitgelezen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 26. | <u>Registratienummer</u><br>Alle automaten dienen te zijn voorzien van een uniek registratienummer dat als kenmerk dient bij storingsmeldingen, deze dienen bij ingang van het contract in een totaaloverzicht aangeleverd te worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 27. | <u>Sensoren</u><br>In het apparaat zijn lekbak, beker en residusensoren aanwezig.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 28. | <u>Opvangcapaciteit</u><br>Er dient in de automaat voldoende opvangcapaciteit voor het koffieafval en lekwater aanwezig te zijn om van tenminste één werkdag het afval en lekwater op te vangen. De Franke-machine op het hoofdkantoor is aangesloten op de afvoer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 29. | <u>Lege ingrediëntcontainer</u><br>Indien een ingrediëntcontainer leeg is, wordt bij een samengestelde keus geen consumptie verstrekt. Voorbeeld: indien de melk/topping op is, wordt bij het indrukken van de keuze “Cappuccino” geen consumptie verstrekt. De leegmelding van een ingrediënt dient zichtbaar te zijn voor de gebruiker.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 30. | <u>Automatisch spoelprogramma</u><br>De automaten zijn voorzien van een automatisch spoelprogramma.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 31. | <u>Aansluitingen</u><br>Automaten dienen aangesloten te worden op de bestaande water- en 230V aansluitingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 32. | <u>Reserve set</u><br>Opdrachtnemer levert bij iedere automaat een reserve set van de schoon te maken (losse) onderdelen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 33. | <u>Richtlijnen</u><br>De automaten moeten minimaal voldoen aan onderstaande richtlijnen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2006/42/EC Machinerichtlijn</li> <li>• 2014/35/EU Laagspanningsrichtlijn</li> </ul> Bij afkeur is opdrachtnemer verantwoordelijk voor de opvolging (reparatie/vervanging).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 34. | <u>Vloerbelasting</u><br>Het gewicht van de automaten overschrijdt nooit de bouwkundig gecalculeerde vloerbelasting.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 35. | <u>Levering koud waterautomaten</u><br>Opdrachtnemer dient gedurende de gehele contractperiode voor iedere locatie van opdrachtgever een koud water-automaat beschikbaar te stellen. Bij aanvang van de overeenkomst betreft dit in totaal 24 locaties. De plaatsing van de koud water-automaten vindt gefaseerd plaats, aangezien de einddata van de huidige overeenkomsten per locatie verschillen. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat op iedere locatie uiterlijk vanaf het moment van beëindiging van de bestaande overeenkomst een koud water-automaat beschikbaar is.<br><br>Indien gedurende de contractperiode locaties worden toegevoegd, gewijzigd of beëindigd, dient opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever passende voorzieningen te treffen. |
| 36. | <u>Kwaliteit drinkwater</u><br>De koud waterautomaten dienen geschikt te zijn voor het verstrekken van gekoeld drinkwater van constante kwaliteit. Opdrachtnemer draagt zorg voor tijdige filtervervanging en alle overige maatregelen die noodzakelijk zijn om de kwaliteit en voedselveiligheid van het verstrekte drinkwater te waarborgen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| Eisen voor ingrediënten, bestellen en levering |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Eis                                            | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 37.                                            | <p><u>Bestelvoorziening</u></p> <p>Opdrachtnemer dient gedurende de gehele contractperiode een passende bestelvoorziening beschikbaar te stellen waarmee opdrachtgever zelfstandig bestellingen kan plaatsen voor alle overeengekomen ingrediënten en verbruiksartikelen, waaronder ten minste koffiebonen, melk, thee, bouillon en afgesproken verbruiksartikelen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 38.                                            | <p><u>Koppeling</u></p> <p>De bestelvoorziening dient de mogelijkheid te bieden tot een OCI-koppeling met het inkoop- en/of bestelproces van opdrachtgever. De OCI-koppeling dient het mogelijk te maken om producten vanuit de bestelvoorziening van opdrachtnemer rechtstreeks te selecteren en de winkelwagengegevens over te dragen aan het bestel- of inkoopstelsel van opdrachtgever.</p> <p>Opdrachtnemer verleent alle noodzakelijke medewerking bij de implementatie, configuratie, testen en ingebruikname van de OCI-koppeling. Eventuele voorwaarden, technische vereisten en kosten dienen door inschrijver expliciet te worden vermeld.</p> <p>De aangeboden oplossing dient te kunnen integreren met de bestaande AFAS-omgeving van de opdrachtgever. De integratie moet ten minste de uitwisseling van relevante inkoopgegevens ondersteunen, waaronder (voor zover van toepassing):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• crediteurgegevens;</li> <li>• inkooporders;</li> <li>• verplichtingen;</li> <li>• ontvangstregistraties;</li> <li>• factuurgegevens en statusinformatie.</li> <li>• artikelgegevens</li> </ul> |
| 39.                                            | <p><u>Zichtbaarheid</u></p> <p>In de bestelvoorziening mogen uitsluitend producten zichtbaar en bestelbaar zijn die onderdeel uitmaken van het overeengekomen assortiment en de contractuele afspraken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 40.                                            | <p><u>Levering</u></p> <p>Opdrachtnemer draagt zorg voor levering van de bestelde producten op de door opdrachtgever opgegeven locaties. Leveringen dienen plaats te vinden overeenkomstig de afgesproken levertijden en leverfrequenties. Er worden door opdrachtnemer geen extra kosten in rekening gebracht voor de levering.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 41.                                            | <p><u>Bestellimieten</u></p> <p>De bestelvoorziening dient de mogelijkheid te bieden om maximale bestelwaarden, budgetlimieten en/of bestelrestricties per gebruiker, kostenplaats, locatie of organisatieonderdeel in te stellen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 42.                                            | <p><u>Rapportages</u></p> <p>Opdrachtnemer stelt middels periodieke rapportages inzicht beschikbaar in bestelhistorie, verbruik, kosten en leveringen per locatie.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 43.                                            | <p><u>Voorraad- en verbruiksmanagement</u></p> <p>Opdrachtnemer dient gedurende de contractperiode het bestelgedrag en verbruik van opdrachtgever te monitoren en actief bij te dragen aan een efficiënte en passende bevoorrading.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 44.                                            | <p><u>Signalering van afwijkingen</u></p> <p>Opdrachtnemer dient opdrachtgever proactief te attenderen op opvallende afwijkingen in het bestelpatroon, waaronder maar niet beperkt tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• uitzonderlijk hoge of lage bestellingen;</li> <li>• bestellingen die niet aansluiten bij historisch verbruik;</li> <li>• mogelijke invoerfouten;</li> <li>• dreigende over- of onderbevoorrading;</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• afwijkingen tussen machinecapaciteit en bestelde hoeveelheden.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 45. | <p><u>Adviesfunctie</u></p> <p>Opdrachtnemer fungeert als kennispartner en geeft gevraagd en ongevraagd advies over optimalisatie van assortiment, voorraadniveaus, logistiek en kostenbeheersing.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 46. | <p><u>Ingrediënten</u></p> <p>Opdrachtnemer dient gedurende de gehele contractperiode minimaal de onderstaande ingrediënten en verbruiksartikelen via de bestelvoorziening bestelbaar aan te bieden. Het assortiment dient afgestemd te zijn op de door opdrachtgever afgenomen en bestaande warmdrankenautomaten en de overeengekomen dienstverlening.</p> <p><b>Ingrediënten</b></p> <p>Minimaal bestelbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Koffiebonen (verschillende verpakkingsgroottes indien van toepassing);</li> <li>• Decafé zakjes voor de bestaande machines;</li> <li>• Melkproducten (koemelk en havermelk) geschikt voor de betreffende automaten;</li> <li>• Toppings/melkpoeder indien van toepassing;</li> <li>• Thee (diverse smaken);</li> <li>• Bouillon;</li> <li>• Cup-a-Soup of vergelijkbare instantsoepproducten;</li> <li>• Suiker;</li> <li>• Zoetstoffen;</li> <li>• Limonade (suikervrij);</li> <li>• Cacaoproducten/chocoladedrinkingrediënten (indien van toepassing op de automaten).</li> </ul> <p><b>Verbruiksartikelen</b></p> <p>Minimaal bestelbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servetten;</li> <li>• Roerstaafjes;</li> <li>• Afvalzakken voor de automaten;</li> <li>• Reinigingsmiddelen voor dagelijks gebruik door medewerkers van opdrachtgever;</li> <li>• Overige verbruiksartikelen die benodigd zijn voor het goed functioneren van de warme drankenvoorziening.</li> </ul> <p><b>Overige artikelen</b></p> <p>Indien van toepassing dienen tevens bestelbaar te zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Waterfilters;</li> <li>• Onderhouds- en reinigingsmaterialen;</li> <li>• Onderdelen voor gebruikersreiniging;</li> <li>• Overige producten die noodzakelijk zijn voor een ongestoorde werking van de warme drankenvoorziening.</li> </ul> |
| 47. | <p><u>Thee</u></p> <p>Opdrachtgever werkt met eenkops-theezakjes. De verschillende smaken dienen in de bestelvoorziening beschikbaar te zijn.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 48. | <p><u>Aanvulling assortiment</u></p> <p>Opdrachtgever behoudt het recht om gedurende de contractperiode producten aan het assortiment toe te voegen of uit het assortiment te verwijderen. Opdrachtnemer verwerkt dergelijke wijzigingen binnen een redelijke termijn in de bestelvoorziening.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| Communicatie eisen |                         |
|--------------------|-------------------------|
| Eis                | Omschrijving            |
| 49.                | <u>Nederlandse taal</u> |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | Alle medewerkers van opdrachtnemer en diens onderaannemers die in contact (kunnen) komen met medewerkers van opdrachtgever dienen een goede kennis te hebben van de Nederlandse taal en zich goed verstaanbaar te kunnen maken maar met name duidelijk en verstaanbaar te kunnen uitdrukken. Alle communicatie verloopt, en documentatie wordt verstrekt in, de Nederlandse taal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 50. | <u>Vaste contactpersonen</u><br>Opdrachtnemer stelt een vast contactpersoon aan, die de vereiste kennis heeft van de betreffende materie en kennis heeft van de afspraken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer en tijdens kantooruren bereikbaar is (08.00 – 17.00 uur).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 51. | <u>Vaste contactpersonen</u><br>Opdrachtgever heeft per locatie één aanspreekpunt voor de communicatie met opdrachtnemer. Deze dient op de hoogte te zijn van de planning van onderhoud en eventuele aanwezigheid van een medewerker van opdrachtnemer op de desbetreffende locatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 52. | <u>Evaluatie</u><br>De accountmanager van opdrachtnemer overlegt één keer per jaar op locatie van opdrachtgever met verantwoordelijke(n) van opdrachtgever om te evalueren en de samenwerking/opdracht te optimaliseren. Op verzoek vindt ad hoc overleg plaats bij onregelmatigheden. Het initiatief voor het maken van deze jaarlijkse afspraak ligt bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer levert vijf werkdagen voorafgaand aan deze afspraak de agenda en de managementrapportage aan bij opdrachtgever. Daarnaast maakt opdrachtnemer de notulen van deze afspraak en levert deze uiterlijk tien werkdagen na het overleg aan bij opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 53. | <u>Managementinformatie</u><br>Opdrachtnemer levert tweemaal per jaar een managementrapportage aan, digitaal (in Excel format), bij de contactpersoon van opdrachtgever. Op de volgende niveaus: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Locatieniveau;</li> </ul> De rapportage dient, zonder meerkosten ieder halfjaar te worden aangeleverd en dient tenminste de volgende informatie te bevatten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Automaatnummer, plaatsingsdatum en locatie;</li> <li>• Actuele en gecumuleerde tellerstandten per soort consumptie per automaat per locatie (proactief opgevraagd door opdrachtnemer, aangeleverd door opdrachtgever);</li> <li>• Het aantal bestellingen van ingrediënten en de gemiddelde ordergrootte; gespecificeerd naar type, inclusief ordernummer uit het inkoopstelsel;</li> <li>• De gerealiseerde (gefactureerde) omzet en afzet (in geld en aantallen) op ingrediënten per automaat (locatie);</li> <li>• Het aantal storingen per automaat (locatie) en soort storing;</li> <li>• Reactietijd en tijdsduur van storingen per automaat (locatie);</li> <li>• Verricht preventief onderhoud;</li> <li>• Advisering betreffende het machinepark.</li> </ul> |
| 54. | <u>Periodiek overleg</u><br>Opdrachtnemer voert minimaal eenmaal per jaar, of vaker indien overeengekomen, een evaluatiegesprek met opdrachtgever waarin verbruikscijfers, bestelpatronen, optimalisatiemogelijkheden en eventuele knelpunten worden besproken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| Eisen m.b.t. personeel, onderhoud en service |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Eis                                          | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 55.                                          | <u>Onderhoud</u><br>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het technisch onderhoud, herstellen van storingen en instellen van de bij opdrachtgever geplaatste automaten. Dit geldt ook voor de bestaande automaten die al in het bezit zijn van Opdrachtgever. Het onderhoud wordt in principe uitgevoerd tijdens kantooruren. In overleg kunnen andere tijden voor onderhoud worden overeengekomen.<br><br>Na gunning levert opdrachtnemer een planning voor het preventieve onderhoud. Dan is het voor opdrachtgever duidelijk wanneer opdrachtnemer op welke locatie aanwezig is. Opdrachtnemer komt alleen op locatie als dit is afgesproken met de contactpersoon van de locatie van opdrachtgever. |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 56. | <p><u>Dagelijkse onderhoudsverzorging</u></p> <p>De dagelijkse onderhoudsverzorging (schoonmaken en vullen) wordt door opdrachtgever zelf uitgevoerd. Opdrachtgever zorgt zelf voor vervanging van deze medewerker in geval van ziekte, vakantie of andere afwezigheid.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 57. | <p><u>Onderhoudsinstructie</u></p> <p>Opdrachtnemer dient op de locaties van opdrachtgever een volledige kosteloze instructie van alle onderhoudswerkzaamheden te verzorgen voor de medewerkers en/of cateringpartners van opdrachtgever. Opdrachtnemer dient de medewerkers (en bij wisseling van medewerkers) van opdrachtgever op te leiden om op een juiste wijze te kunnen werken met de automaten van opdrachtnemer.</p>                                                                                                                                                                                                                     |
| 58. | <p><u>Personeel</u></p> <p>Personeel dat door opdrachtnemer op locatie van opdrachtgever ingezet wordt dient aan de volgende eisen te voldoen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vakkundig en voldoende gekwalificeerd voor de werkzaamheden;</li> <li>• Gekleed in herkenbare en verzorgde bedrijfskleding;</li> <li>• Beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift;</li> <li>• Kan zich te allen tijde legitimeren conform wettelijke eisen;</li> <li>• Dienen zich voor aanvang van de werkzaamheden te melden bij de receptie of conciërge en na afronding af te melden.</li> </ul>                                           |
| 59. | <p><u>Huisregels en legitimeren</u></p> <p>Medewerkers van opdrachtnemer die werkzaamheden verrichten op één van de locaties dienen zich te allen tijde te houden aan de geldende huisregels en instructies op te volgen van aanwezig personeel. Medewerkers die werkzaamheden op locatie uitvoeren dienen zich op verzoek van opdrachtgever te kunnen legitimeren.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 60. | <p><u>Afval</u></p> <p>Emballage en restafval bij installatie en gedurende de looptijd van de overeenkomst wordt door opdrachtnemer verzameld en afgevoerd.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 61. | <p><u>Hazard Analysis and Critical Control Points (HACCP)</u></p> <p>Opdrachtnemer dient ten aanzien van de levering, opslag en behandeling van ingrediënten en de automaten te voldoen aan de door HACCP gestelde eisen. Voedselveiligheid dient te allen tijde gewaarborgd te zijn. Hieronder valt ook legionella preventie.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 62. | <p><u>Storingen</u></p> <p>Storingen kunnen op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur bij opdrachtnemer worden gemeld. Een 24/7-bereikbaarheid voor het melden van storingen is niet vereist. Binnen vier (4) uur na ontvangst van de storingsmelding dient opdrachtnemer de melding te bevestigen en daarbij een voorstel te doen voor het moment waarop de storing wordt verholpen. Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate opvolging en afhandeling van storingen.</p>                                                                                                                                                                         |
| 63. | <p><u>Storing afhandeling</u></p> <p>Het storingsnummer en de locatie is op de automaten zichtbaar zodat de gebruiker de storing eenvoudig kan melden. Opdrachtgever heeft de wens dat er op het display van de machine wordt weergegeven of een storingsmelding al is geregistreerd bij opdrachtnemer waardoor slechts eenmalig een storingsmelding wordt gedaan. Opdrachtnemer is verplicht om de storing in behandeling te nemen en af te melden. De opvolging van storingen vindt gedurende 52 weken per jaar plaats.</p>                                                                                                                      |
| 64. | <p><u>Meldingen verwerken</u></p> <p>Opdrachtgever werkt in het TOPdesk-systeem voor het registreren, verwerken en afhandelen van meldingen, storingen, verzoeken en overige serviceaanvragen. Opdrachtnemer werkt volgens het door opdrachtgever ingerichte proces: Op het moment dat er een storing binnenkomt, wordt daar een melding nummer aan gekoppeld in TOPdesk. De melding wordt vanuit het systeem via een standaard mailadres uitgezet bij opdrachtnemer. Als er per e-mail wordt gereageerd door opdrachtnemer, moet hetzelfde meldingsnummer in de onderwerppregel staan, zodat de reactie wordt gelogd in de bestaande melding.</p> |
| 65. | <p><u>Respons- en reparatietijden</u></p> <p>Met betrekking tot respons- en reparatietijden voor storingen is er een onderscheid tussen eerste en tweede lijnstoringen. Hieronder staan de maximale responstijden weergegeven.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eerste lijnstoringen: onder eerste lijnstoringen worden verstaan: haperingen van de automaat waardoor de gewenste consumptie (inclusief inhoud) niet of niet juist verkregen wordt door de</li> </ul>                                                                                                                                                                  |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <p>gebruiker. Het niet verkrijgen van de gewenste consumptie door een storing wordt gezien als een eerste lijnstoring. Deze storingen worden zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 8 werkdagen verholpen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tweede lijnstoringen: opdrachtnemer heeft een ingewikkelde storing die niet gelijk kan worden opgelost, binnen 16 werkuren na melding opgelost al dan niet door het plaatsen van een (tijdelijk) vervangende automaat. Opdrachtnemer meldt binnen 8 werkuren aan opdrachtgever of deze binnen de 16 werkuren al dan niet gerepareerd kan worden. Indien een automaat binnen drie werkdagen niet gerepareerd kan worden, wordt een tijdelijk vervangend automaat geplaatst.</li> </ul> |
| 66. | <p><u>Storingskosten</u></p> <p>Alle kosten voor het uitvoeren van het technisch onderhoud (preventief, correctief en curatief) zijn in de overeenkomst 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.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 67. | <p><u>Koud waterapparaten</u></p> <p>De eisen over het onderhoud en storingen gelden ook voor de koud waterapparaten.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| Commerciële eisen |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Eis               | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 68.               | <p><u>Afkoop van machines</u></p> <p>Opdrachtnemer levert het gevraagde aantal automaten aan opdrachtgever op basis van afkoop. Hierbij worden de automaten eigendom van opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het onderhoud.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 69.               | <p><u>Onderhoudskosten</u></p> <p>Opdrachtnemer kan de (vaste) onderhoudskosten in rekening brengen. Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om hier een vast bedrag voor op te geven in het prijzenblad.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 70.               | <p><u>Aantallen automaten</u></p> <p>De aantallen automaten (zowel die worden aangeschaft als waar enkel het onderhoud moet worden verzorgd) zijn opgenomen in het prijzenblad. Aan de genoemde omschrijving en aantallen kunnen geen rechten worden ontleend. Genoemde aantallen zijn een schatting en dienen om opdrachtnemers op gelijke basis te laten calculeren. De definitieve aantallen van automaten worden bij de definitieve bestelling bekend gemaakt.</p>                                                                                                   |
| 71.               | <p><u>Geen afnameverplichting</u></p> <p>Opdrachtnemer hanteert geen minimale afnameverplichtingen binnen het contract en geen minimale afnameverplichting per automaat.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 72.               | <p><u>Facturatie</u></p> <p>Facturen dienen digitaal, bij voorkeur in XML maar minimaal in PDF, aangeboden te worden op <a href="mailto:crediteuren@slachtofferhulp.nl">crediteuren@slachtofferhulp.nl</a>. Facturen zijn opgesteld op het niveau van locatie of kostenplaats (locatie) en dienen te beschikken over een ordernummer.</p> <p>Maandelijks op basis van werkelijk verbruik wordt een factuur gestuurd met:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingrediënten voor in de automaten</li> <li>• Losse ingrediënten &amp; andere toebehoren</li> </ul> |

| Duurzaamheidseisen |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Eis                | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 73.                | <p><u>Wachtstand en/of tijdschakelaar</u></p> <p>De automaat beschikt over een wachtstand en/of tijdschakelaar zodat in een periode dat medewerkers geen gebruikmaken van de automaat deze overgaat op standby-stand. Daarbij dient de voedselveiligheid gewaarborgd te blijven.</p> |
| 74.                | <p><u>Verlichting</u></p> <p>De aanwezige verlichting is energie-efficiënt en wordt door middel van een lichtschakelsysteem automatisch op standby-stand gezet in een periode dat medewerkers geen gebruik maken van het apparaat.</p>                                               |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 75. | <p><u>Duurzaamheidskenmerk ingrediënten</u></p> <p>Opdrachtgever eist dat de ingrediënten 'koffie' en 'cacao' van opdrachtnemer een duurzaamheidskenmerk hebben. Opdrachtnemer dient voor de ingrediënten 'koffie' en 'cacao' met één van de onderstaande certificeringen in te schrijven:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fairtrade Max Havelaar;</li> <li>• Rainforest Alliance / UTZ Certified.</li> </ul> <p>Opdrachtnemer dient in het prijzenblad aan te geven welk keurmerk opdrachtnemer inzet bij deze opdracht.</p> |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|