

Bijlage 2 Programma van eisen (PVE)

Nr	ALGEMEEN
1.	De Opdracht wordt uitgevoerd conform de opdrachtschrijving in het Aanbestedingsdocument en aanvullende bijlagen.
2.	Opdrachtnemer gaat akkoord met de Algemene Inkoopvoorwaarden Gemeente Waalwijk. Zie Bijlage 6.
3.	De overeenkomst betreft de levering van drankenautomaten inclusief technisch onderhoud en ingrediënten. Bij aanvang van de overeenkomst wenst de opdrachtgever 13 drankenautomaten af te nemen (12 automaten gemeentehuis en 1 automaat bij de gemeentewerf).
4.	De drankenautomaten werken op basis van vriesdroog techniek.
5.	Het smaakaanbod van de aangeboden drankenautomaten dient minimaal te bestaan uit: - Koffie - Espresso - Cappuccino - Warme chocolademelk - Wiener Melange - Café au lait - Heet water (gesplitste uitgang water/ koffie) - Gekoeld water (gesplitste uitgang water/ koffie) – M.u.v. 3 tafelmodellen en automaat op gemeentewerf. Per locatie kan dit variëren, zie daarom specificatie Bijlage 1
6.	Voor de gebruiker dient het mogelijk te zijn om een (eigen) flesje te vullen met gekoeld water uit de drankenautomaat door deze direct onder de drankenautomaat te houden. Dit geldt alleen voor de drankenautomaten met gekoeld water (zie Bijlage 1).
7.	De maximale afmetingen van de machines zijn gelimiteerd aan de beschikbare ruimten. De beschikbare ruimte voor de machine bedraagt 55 cm breed, 60 cm diep en 185 cm hoog en is inclusief bedrading, aansluitingen en de ruimte om de machine te openen etc.

Nr	DUURZAAMHEID
8.	De aangeboden ingrediënten (koffie, cacao, suiker, etc.) dienen duurzaam te zijn en koffie dient tevens een Fairtrade certificering (of vergelijkbaar) te hebben.
9.	De slaapstand/stand-by stand is door Opdrachtnemer zodanig optimaal ingeregeld zodat het energieverbruik zo laag / efficiënt mogelijk is. De slaapstand/stand-by stand gaat echter minimaal in werking na 3 uur niet in gebruik te zijn geweest. Aan het permanent uitzetten of aanpassen van deze slaapstand op verzoek van de Opdrachtgever zijn geen kosten verbonden.

Nr	APPARATUUR
10.	De drankenautomaten dienen bij initiële plaatsing volledig nieuw te zijn.
11.	Opdrachtgever vraagt om flexibiliteit in de inzet van het aantal drankenautomaten. Het aantal drankenautomaten mag jaarlijks kosteloos met 2 apparaten afwijken (11-15).
12.	Voor het opstellen van de offerte zijn drankenautomaten zonder automatische bekeruitgifte het uitgangspunt. De drankenautomaten moeten beschikken over een bekerdetectiefunctie.
13.	Bij drankenautomaten met wateruitgifte dient er een separate uitgang voor de koffie en heet water te zijn om residu na afname in de volgende consumptie te voorkomen.
14.	De temperatuur van heet water in de drankenautomaten dient minimaal 90 graden Celsius te zijn
15.	De drankenautomaten dienen te beschikken over een kannen vulfunctie voor koffie/heet water. De kannen zijn 19 cm hoog. Het is toegestaan om apparaten te offeren met een andere kanhoogte, echter onder de voorwaarden dat de kannen nog steeds minstens 1 liter inhoud hebben.
16.	Alle drankenautomaten dienen te beschikken over een handmatige sterkte-instelling van de koffie, melk en waar van toepassing suiker (zie Bijlage 1).
17.	De drankenautomaten dienen te beschikken over een display waarin storingscodes aangegeven worden.
18.	De dagelijkse verzorging van de drankenautomaten (bijvullen en reiniging) wordt uitgevoerd door de medewerkers van de interne cateringdienst. De Opdrachtnemer dient op een tweetal nog vast te stellen locaties een volledige kosteloze instructie van alle dagelijkse onderhoudswerkzaamheden te verzorgen.
19.	De drankenautomaten dienen te beschikken over een registratiesysteem per type consumptie.
20.	De drankenautomaten dienen te beschikken over een Nederlandstalig bedieningspaneel.

21.	De drankenautomaten dienen te beschikken over een Nederlandstalige handleiding en/of gebruiksaanwijzing.
22.	Vervangende onderdelen moeten gedurende de contractperiode kunnen worden geleverd.
23.	De drankenautomaten dienen te zijn voorzien van een intern of extern waterfilter.
24.	De drankenautomaten dienen dusdanig afgesloten te kunnen worden zodat (bijvoorbeeld bij een storing) gebruikers geen toegang kunnen krijgen in het apparaat.
25.	Drankenautomaten dienen te zijn voorzien van een opvangreservoir ten behoeve van vloeistoffen.
26.	De drankenautomaten dienen tevens voorzien te zijn van een elektronisch waterslot met vocht/lekkage sensor op de vloer/tafel.
27.	De drankenautomaten dienen technisch veilig te zijn en te voldoen aan alle wettelijke eisen.
28.	De drankenautomaten dienen door middel van een geaarde aansluiting gekoppeld te worden aan het stroomnet. De drankenautomaten dienen te functioneren op een 230V aansluiting met uitzondering van de automaat op de gemeentewerf (380V).
29.	Op de gemeentewerf dient een automaat ingezet te worden met een versnelde zetfunctie (max. 12 seconden voor een kop koffie). De drankenautomaat dient te functioneren op een 380V aansluiting.
30.	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.
31.	De leegmelding van een ingrediënt dient zichtbaar te zijn voor de gebruiker.
32.	Het nummer van de drankenautomaat is zichtbaar aan de buitenkant van de automaat (op sticker of display) of in de automaat aanwezig. Het afgesproken storingsnummer is duidelijk zichtbaar en leesbaar aanwezig op de drankenautomaat (op sticker of display).

Nr TECHNISCH ONDERHOUD	
33.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor zowel preventief als correctief technisch onderhoud van de drankenautomaten, het elektronisch waterslot en het aanwezige waterfilter.
34.	De Opdrachtnemer zal onderdelen vervangen indien hij dit nodig acht om een goede kwaliteit van het eindproduct te waarborgen.
35.	De vervanging van onderdelen en het uitvoeren van onderhouds- en reparatiewerkzaamheden komen niet voor rekening van Opdrachtgever tenzij er sprake is van: – Moedwillig oneigenlijk gebruik of beschadiging door het personeel en/of ingehuurd personeel van de cateringpartners of Opdrachtgever – Verandering, reparatie, (de)montage of verplaatsing anders dan door of in opdracht van de opdrachtnemer.
36.	De vervanging van waterfilters valt onder het technisch onderhoud. De kosten van het vervangen van de waterfilter dienen dan ook onderdeel uit te maken van de kosten van het technisch onderhoud en dient te worden meegenomen in de aanbidding. U kunt deze kosten niet separaat in rekening brengen bij Opdrachtgever.
37.	Opdrachtnemer levert bij de offerte documentbladen aan van de apparatuur met daarin de bijbehorende technische specificaties en aansluitwaarden.
38.	Definitieve vervanging: Technische conversie is aan de orde wanneer één van de partijen een verhoogd storingspatroon van een drankenautomaat constateert en reparatie geen afdoende oplossing biedt, waardoor de gegarandeerde beschikbaarheid in gevaar dreigt te komen. De drankenautomaat dient te worden vervangen door een gelijkwaardig andere drankenautomaat van hetzelfde type waarmee het einde van de looptijd van het contract gegarandeerd kan worden. Vervanging vindt plaats binnen een tussen beide partijen nader overeen te komen termijn, nadat dit storingspatroon door beide partijen is vastgesteld. Aan deze conversie zijn voor de Opdrachtgever geen financiële consequenties verbonden. De oorspronkelijk overeengekomen looptijd en het oorspronkelijk gecontracteerde volume blijven gehandhaafd.

Nr BESCHIKBAARHEID	
39.	Een medewerker van Opdrachtgever meldt de storingen bij de cateringmedewerkers van de Gemeente. 1e lijn storingen worden opgelost door de cateringmedewerkers. 2e lijn storingen worden door de cateringmedewerkers gemeld bij de Opdrachtnemer. De beschikbaarheid van drankenautomaten is een maatstaf voor de kwaliteit van de apparatuur en de kwaliteit van de door de Opdrachtnemer uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden. De Opdrachtnemer garandeert een storingvrij gebruik, waarbij in ieder geval een beschikbaarheidspercentage geldt van 95% van ieder onder de overeenkomst geplaatste drankenautomaat. Opdrachtnemer levert een voor de plaatsing van de automaten een beschrijving van het proces van een storingsmelding. De Opdrachtnemer verklaart zich daarbij te conformeren aan de bovenstaande uitgangspunten qua beschikbaarheid.
40.	Opdrachtnemer garandeert dat na interventie door een onderhoudstechnicus voor het verhelpen van een storing aan een automaat, de apparaat- en klant specifieke instellingen bewaard blijven en vrijwaart de Opdrachtgever van herstelwerkzaamheden inzake het weer moeten 'terugzetten' van de instellingen.
41.	De Opdrachtnemer conformeert zich aan een responstijd van 1 werkdag (24 uur) vanaf het moment van de storingsmelding en garandeert dat in 90% van de gevallen de drankenautomaat weer beschikbaar is overgedragen aan de gebruikers. Indien opdrachtnemer niet in staat is de storing te verhelpen, dan worden hierover separaat afspraken gemaakt met opdrachtgever.

Nr IMPLEMENTATIE EN LEVERTIJDEN	
42.	Opdrachtnemer levert een overzichtelijk implementatieplan aan (zie ook gunningscriteria wens 3). Hierin wordt gespecificeerd aangegeven wat de te verrichten werkzaamheden zijn voor zowel Opdrachtnemer als de medewerkers van de catering. In het implementatieplan dienen ook de levertijden voor de drankenautomaten en de instructie aan de daartoe aangewezen medewerkers van de catering te worden opgenomen. Tevens dient de Opdrachtnemer een opleverrapport op te stellen waarin door zowel de Opdrachtnemer als Opdrachtgever verklaard wordt dat alle drankenautomaten geplaatst en getest zijn, waaruit is gebleken dat machines naar behoren functioneren.
43.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de volgende taken tijdens de implementatie van de drankenvoorziening: - Het, voorafgaand aan de plaatsing, controleren van de locaties of deze geschikt zijn voor het daadwerkelijk plaatsen van de apparatuur. - Het leveren van de aangeboden apparatuur op de vooraf overeengekomen locaties. - Het ontkoppelen van de huidige drankenautomaten en per locatie verzamelen. - Het plaatsen en aansluiten van de apparatuur in overleg met de Opdrachtgever. - Het afvoeren van alle verpakkingsmaterialen. - Het installeren van de aangeboden apparatuur. - Het vullen van de apparatuur en gebruiksklaar opleveren. Opdrachtgever is tijdens de implementatie verantwoordelijk voor: - Het verlenen van toegang tot de locatie waar de apparatuur geïnstalleerd moet worden. - Het aanstellen van een medewerker als aanspreekpunt voor de Opdrachtnemer. - Het beschikbaar stellen van voorzieningen voor de geleverde apparatuur (onder meer ruimte, water en stroom).
44.	Opdrachtnemer zorgt voor een "warme overdracht" tijdens kantoortijden, wat tenminste betekent dat er geen overlast plaatsvindt voor de gebruikers. Het afkoppelen en aankoppelen van een nieuwe machine duurt dan ook niet langer dan twee uur. Indien nodig, stemt de Opdrachtnemer hiervoor af met de huidige/oude opdrachtnemer van drankenautomaten. De regie ligt bij Opdrachtnemer.
45.	De tijdstippen van de leveringen van de ingrediënten zijn tijdens kantoortijden.

Nr	MANAGEMENTINFORMATIE EN COMMUNICATIE
46.	Opdrachtnemer levert een managementrapportage(s) aan uitgaande van minimaal tweemaal per jaar een rapportage met daarin minimaal de volgende gegevens: – Drankenautomaatnummer en locatie. – Aantal klachten/storingen per drankenautomaat. – Soort storing. – Datum en tijdstip van melding van de storing door Opdrachtgever. – Datum en tijdstip van afhandeling van de storing. – Beschikbaarheidspercentage per drankenautomaat. – Overzicht van het aantal verstrekkingen per type consumptie per drankenautomaat – Overzicht van de afgenomen ingrediënten en kosten per locatie. – Rapportage uitkomsten technisch onderzoek Zie ook gunningscriteria wens 4 "serviceverlening".
47.	Overleg (Zie ook gunningscriteria wens 4 "serviceverlening"): Op initiatief van de opdrachtnemer vindt minimaal 2 maal per jaar overleg plaats. Bij calamiteiten heeft opdrachtgever de mogelijkheid extra overleg in te plannen. In het overleg wordt o.a. besproken: – Performance door opdrachtnemer. – Managementrapportage. – Ontwikkelingen middellange termijn. – Wijzigingen in assortiment en machinepark. – Duurzaamheid en innovatie. Vastlegging is door opdrachtnemer en wordt uiterlijk tien (10) werkdagen na het overleg aangeleverd aan opdrachtgever.

Nr	FACTURATIE EN BETALING
48.	Facturatie van de vaste prijs per drankenautomaat x het daadwerkelijke aantal drankenautomaten, vindt maandelijks plaats op de eerste dag van de voorliggende maand. Daarnaast dienen losse verstrekkingen maandelijks achteraf gefactureerd te worden, waarbij de aantallen x de vaste verrekenprijs in rekening wordt gebracht (zie inkoopvoorwaarden Gemeente Waalwijk). De factuur moet digitaal worden verzonden naar fin-info@waalwijk.nl. Facturen moeten vergezeld zijn van een specificatie van de dienstverlening zodat ze eenvoudig per geplaatste bestelling te herleiden zijn. De totalen moeten zichtbaar zijn.
49.	De betaling van de facturen geschiedt binnen een termijn van 30 kalenderdagen na ontvangst van een door opdrachtgever goedgekeurde verzamelfactuur. Indien opdrachtgever een of meer factuurregels niet kan accorderen zal opdrachtgever binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur in overleg gaan met opdrachtnemer. Als sprake is van een geschil over een factuur of factuurregel mag opdrachtgever betaling opschorten en is geen wettelijke rente verschuldigd. Inschrijver gaat hiermee akkoord.