

Bijlage 4 Programma van Eisen

In dit hoofdstuk zijn de opdrachtvoorwaarden en per onderwerp de eisen opgenomen die aan de toekomstige Opdrachtnemer worden gesteld.

Opdrachtvoorwaarden algemeen

Op deze Opdracht zijn de volgende voorwaarden van toepassing in afnemende rechtskracht:	
	Algemene Inkoopvoorwaarden 2014 van de gemeente Zeist. Uw algemene voorwaarden wijzen wij nadrukkelijk van de hand.
	Inschrijver verklaart dat alle gegevens, documenten en informatie naar waarheid zijn ingevuld. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor op een schadevergoeding in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen is aangeboden.
	Inschrijver gaat akkoord en is bekend met de aanbestedende dienst gehanteerde, beoordeling en gunningsmethodiek.
	Inschrijver heeft op geen enkele wijze recht op een vergoeding van enigerlei kosten in i.h.k.v. deze aanbesteding. Dit geldt ook voor het stopzetten, onderbreking of her-aanbesteding.
	Inschrijver is in staat om de gevraagde dienstverlening te realiseren zoals beschreven in de aanbesteding en nota's van Inlichtingen
	Inschrijver neemt afdoende maatregelen in het kader van de inlenersaansprakelijkheid, Wet WAS en de Wet Ketenaansprakelijkheid en vrijwaart opdrachtgever hiervoor.
	Inschrijver voldoet aan de relevante wet en regelgeving op het gebied van eten en drinken, hygiëne, schoonmaak, veiligheid, gezondheid en milieu. Zie hiervoor de HACCP, Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit: https://nvma.nl
	Van de toekomstig leverancier wordt een professionele houding en aanpak verwacht inzake kwaliteitsbeheersing en bewaking. De leverancier houdt zich aan eisen ten aanzien van hygiëne en veiligheid conform geldende wet- en regelgeving. Daarnaast is de leverancier vrij invulling te geven inzake kwaliteitsbeheersing en -bewaking. De gemeente behoudt het recht voor om onderzoek te laten uitvoeren door een onafhankelijke partij.
	De gemeente wil op de hoogte blijven van wijzigingen, die van belang zijn in het kader van deze opdracht. Het gaat om algemene wijzigingen binnen uw organisatie en/of wijzigingen in het personeelsbestand. U zult de gemeente binnen 1 week informeren over deze wijzigingen. In het geval van fusies en overnames behoudt de gemeente zich het recht voor, het contract, met in achtneming van een opzegtermijn van drie maanden, te beëindigen.
	Indien de wet- en regelgeving wijzigt garandeert de inschrijver hier flexibel mee om te gaan mocht dit gevolgen hebben voor de overeenkomst met de opdrachtgever.

Eisen warme dranken en koud water automaten

Eis	Omschrijving
	Inschrijver levert goed functionerende nieuwe of refurbished (100%) volautomatische automaten (daarna te noemen automaten) van eenzelfde serie/lijn op de genoemde locaties. De automaten voldoen aan bepaalde afmetingen zodat deze passend zijn in de nissen en plekken waar ze komen te staan. (Zie Bijlage 5 Locaties en afmetingen).
	Inschrijver levert automaten voorzien van koffiebekers die zonder storing (bijvoorbeeld 1 beker tegelijk en niet vast blijven zitten) uit de ingebouwde dispenser komen. Voor de tafelmodellen kunnen de bekertjes in een bekerdispenser die ernaast staan. Inschrijver zorgt dagelijks voor voldoende voorraad van de bekertjes.
	Inschrijver levert automaten die tenminste de capaciteit tussen de 30.000 en 150.000 consumpties per jaar aankunnen. (zie Bijlage 5 Locaties en afmetingen)
	Met de aanname dat verse bonen koffie en verse thee een bepaalde tijd nodig heeft, verwachten we dat de Inschrijver automaten levert die zo snel mogelijk de consumptie gereed heeft met een maximale duur van 40 seconden.
	Inschrijver levert automaten voorzien van een sticker met allergie informatie.
	Inschrijver levert enkele automaten met bedieningsgemak voor slechtzienden, blinden en

	rolstoelgebruikers. Zie bijlage X Locaties en afmetingen).
	Inschrijver levert automaten welke zo min mogelijk geluidsoverlast produceren.
	Inschrijver levert automaten voorzien van normaal netsnoer met randaarde 220-240 V, 16 ampère conform NEN1010.
	Inschrijver levert duurzame automaten met ten minste energielabel A+.
	Inschrijver levert automaten die CE-gekeurd zijn.
	Inschrijver levert automaten die gekeurd zijn volgens de NEN3140. De jaarlijkse kosten voor de herkeuring zijn te alle tijden voor rekening van de inschrijver.
	Inschrijver levert automaten elk met een eigen identificatienummer en telemetrie om de verbruiken uit te kunnen lezen.
	Inschrijver levert automaten met aansluiting op de waterleiding en met een afvoeraansluiting of een opvangreservoir. Lekbakken mogen niet overstromen.
	Inschrijver levert automaten die zodanig zijn gemaakt, dat er geen restanten van de vorige consumptie in de nieuw gekozen consumptie terecht komt.
	Inschrijver levert automaten die voorzien zijn van een waterfilter.
	Inschrijver levert automaten die aangepast kunnen worden naar de gewenste sterkte en na de gereedheid van de consumptie automatisch teruggaan naar de basis instelling.
	Inschrijver levert automaten voorzien van een lichtschakelsysteem, indien er geen gebruik wordt gemaakt van de automaat dimt de verlichting automatisch.
	Inschrijver zorgt voor de afvoer van de huidige automaten en plaats tegelijk de nieuwe. Dit kan fasegewijs maar wel zo dat er ten alle tijden koffie en andere dranken beschikbaar zijn op de locatie. Het afvoeren moet duurzaam en voor de gemeente kosteloos gebeuren. Alle nieuwe automaten dienen maximaal 2 maanden na de definitieve gunning geplaatst, aangesloten en werkzaam te zijn.

Eisen ingrediënten en producten

Eis	Omschrijving
	Inschrijver garandeert dat de koffie(bonen), cacao en thee van goede kwaliteit Fair Trade en/of biologisch zijn en daarmee een bijdrage leveren aan duurzame oplossingen en levert hiervoor certificaten aan.
	Inschrijver levert volautomatische automaten voorzien van: Heet en koud water, verse thee, bonenkoffie, Fresbrew koffie, espresso, cappuccino, chocolade melk, chococreame, espressochoc, Wiener mélange, café au lait, cafeïne vrije koffie, soep (nader te bepalen), melkpoeder en suiker. Inschrijver levert hiervoor ten minste de benodigde ingrediënten: <ul style="list-style-type: none"> - Verse koffiebonen - Fresbrew koffie - Cafeïne vrije koffie - Verse thee - Cacao - Soep (nader te bepalen) - Melkpoeder - Suiker
	Inschrijver levert voor alle consumpties de volgende producten: <ul style="list-style-type: none"> -Bekers 150 cc FSC (geen plastic, goed hittebestendig en zonder opschrift/inkt). -Roerstaafjes FSC (geen plastic). En levert hiervoor de certificaten aan.

Eis Verificatietest

Eis	Omschrijving
	Inschrijver die na beoordeling in aanmerking komt voor voorgenomen gunning neemt deel aan de verificatietest. Bij deze test dient u bij minimaal één van de twee aangeboden koffiemelanges een score te behalen van 70% of hoger op "lekker" en/of "lekkerst". Indien deze score niet wordt gehaald en beide koffiemelanges een score van meer dan 30% op "niet lekker" wordt behaald, dan wordt u uitgesloten voor deelname aan de aanbesteding.

Eisen Service/onderhoud/personeel

Eis	Omschrijving
	Inschrijver is verantwoordelijk voor de levering van de producten, middelen en materialen die nodig zijn voor een optimale dienstverlening. Deze producten, middelen en materialen dienen ten alle tijden op voorraad te zijn voor ten minste een week. De kosten hiervoor zijn onderdeel van de inschrijving.
	Inschrijver levert een all-in onderhoud /full operating service aan voor alle geleverde automaten zodat de Opdrachtnemer volledig wordt ontzorgd. Dit bevat: <ul style="list-style-type: none">- Dagelijks onderhoud;-Bijvullen van de ingrediënten en benodigdheden (bekers en roerstaafjes);-Jaarlijks groot onderhoud;-Legen van lekbakken. Doorspoelen en het schoonmaken van de buiten- en binnenzijde van de automaten;-Tijdens ziekte en/of verlof dient er vervangend personeel geregeld te zijn;-Een vast contactpersoon/punt voor alle vragen, defecten, overleg en meldingen vanuit de Opdrachtgever.
	Inschrijver zorgt dat zij het eigen personeel inzet in bedrijfstenue zodat zij herkenbaar zijn voor de Opdrachtgever.
	Inschrijver zorgt dat het ingezette personeel bij de Opdrachtgever beschikt over een geldige VOG in eigen administratie/personeelsdossier. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om dit steekproefsgewijs te controleren en sancties op te leggen indien de VOG bij de betreffende medewerker niet aanwezig is of niet in orde is.
	Inschrijver zet geschoold, betrouwbaar en vakbekwame medewerkers in. Alle medewerkers dienen de Nederlandse taal op basisniveau te beheersen in woord en geschrift.
	Inschrijver zorgt voor de benodigde trainingen en/of opleidingen voor het eigen in te zetten personeel, ter bevordering van een optimale dienstverlening of verbetering hiervan.
	Inschrijver voert van maandag t/m vrijdag het dagelijks onderhoud uit op de volgende locaties en binnen de volgende tijden: Het gemeentehuis dient voor 08:00 uur gereed te zijn. Alle buitenlocaties dienen tussen 08.00 uur en 11:00 uur gereed te zijn.
	Inschrijver is naast het dagelijks onderhoud verplicht om minimaal 1 x per kalenderjaar een groot onderhoud uit te voeren ter voorkoming van storingen van de automaten. Dit houdt minimaal in: <ul style="list-style-type: none">- Het reinigen van de onderdelen die niet voor de operator bereikbaar zijn;- Het smeren en controleren van de daarvoor in aanmerking komende delen, zodat het goed functioneren van de automaat gewaarborgd is;- Het volledig ontkalken van het watersysteem;- Het vervanging wat de waterfilter;- Het controleren en vervangen van de afdichtingen.
	De Opdrachtgever heeft op het gemeentehuis, het Rond 1, te Zeist één opslagruimte beschikbaar voor de Opdrachtnemer. Het is niet toegestaan elders producten op te slaan. De beschikbare opbergruimte is tijdens kantoor tijden te gebruiken.
	De huismeester van Opdrachtgever is ten alle tijden bevoegd om alle automaten te openen, kleine mankementen te verhelpen en eventueel aanpassingen te doen in overleg met de

	service desk van de inschrijver.
	Inschrijver garandeert dat de voertuigen voor vervoer voldoen aan de Europese emissiestandaard. Euro VI dient minimaal te worden gehanteerd.
	<p>Inschrijver garandeert op werkdagen tussen 07.00 en 16.00 uur een 1^e of 2^e lijnstoring te verhelpen binnen de volgende tijdstippen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eerstelijnsstoring vanaf het moment van melden in maximaal 3 uur; - Tweedelijnsstoring vanaf het moment van melden in maximaal 8 uur. <p>Uitleg Eerstelijnsstoringen: storingen die door de 'operator' verholpen kunnen worden binnen bovengenoemde werktijden. Deze storingen zijn eenvoudig te verhelpen denk hierbij aan de filtersystemen, tekort aan ingrediënten of overvolle lekbakken.</p> <p>Uitleg tweedelijnsstoringen: storingen die niet door de 'operator' verholpen kunnen worden binnen bovengenoemde werktijden. Bijvoorbeeld bij technische gebreken, dan dient de technische monteur deze binnen 8 uur na de melding te hebben opgelost.</p> <p>Bij aanhoudende storingen van de automaat of veel terugkerende storingen van dezelfde aard, dienen deze vervangen te worden.</p>
	Inschrijver garandeert dat de medewerker(s) zich aan de huisregels houden die binnen de locaties van de opdrachtgever van toepassing zijn en zich kunnen legitimeren.
	Inschrijver is verzekerd voor bedrijfs-en/of beroepsaansprakelijkheid. De dekking voldoet aan de normen die in de branche gebruikelijk zijn. Als bewijs kan een kopie van de polis of het verzekeringscertificaat kunnen worden opgevraagd door opdrachtgever.

Eisen informatie uitwisselen/rapportage

Eis	Omschrijving
	<p>Inschrijver beschikt over een goed digitaal helpdesk-systeem en levert digitaal en kosteloos ieder kwartaal een management rapportage aan, aan de contactpersoon van de Opdrachtgever. Deze rapportage dient ten alle tijden volledig en juist te zijn. De rapportages geven een historisch overzicht en bieden inzicht te geven over eventuele verbeteringen, trends en mogelijkheden voor het oplossen van problemen. De inschrijver zal indien gewenst de rapportage uitbreiden met andere overzichten zonder aanvullende kosten.</p> <p>De management rapportage bevat minimaal de volgende onderdelen:</p> <p>Automatenrapport:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Storingen, defecten en reparaties; -Aantallen/verbruik per maand van de automaat en de locatie; - Een beschrijving van de storingen 1^e en 2^e-lijns en eventuele bijzonderheden. <p>Financieel:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Totaal overzicht van de kosten in euro`s van het verbruik per automaat, per locatie en per maand; -Totaal overzicht verbruik van alle ingrediënten & losse producten (bekers en roerstaafjes); - Signaleringen van afwijkingen per automaat, per locatie en per maand. <p>Klachten & Storingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Totaal overzicht van de klachten en afhandelingen per maand, per automaat en per locatie.
	<p>Inschrijver gaat akkoord met een overleg per kwartaal. Tijdens dit overleg zullen de volgende punten worden besproken:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Samenwerking; ontwikkeling en overeenkomst -Management rapportage; -Verbetermogelijkheden; -Organisatieontwikkelingen en gevolgen voor de dienstverlening; -Wijzigingen die invloed hebben op de uitvoering van de dienstverlening. Zoals nieuwe of

gewijzigde regel en wetgeving.

Eisen financiën

Eis	Omschrijving
	Er mag maximaal 1 factuur per maand aan de Opdrachtgever gestuurd worden via facturen@zeist.nl .
	De factuur dient voldoende gespecificeerd te zijn met daarop alle kosten. Op de factuur dient minimaal vermeld te worden: <ol style="list-style-type: none"> 1. Door belastingdienst gestelde eisen (kvknummer, btw, adres, etc.) 2. Kostenplaats of ordernummer 3. Factuurperiode 4. Vermelding verricht werk/ dienst of bestelde producten (aantal en omschrijving); indien van toepassing 5. Gericht aan de gemeente Zeist 6. Factuur moet in PDF, evenals eventuele Bijlagen
	Inschrijver gaat ermee akkoord dat bij tegenstrijdigheden in uw offerte het voor de opdrachtgever meest gunstige aanbod wordt gehanteerd.
	De door de inschrijver opgegeven prijzen gelden als all-inn consumptieprijzen. Inbegrepen zijn drankvoorzieningen, huur automaten, materialen, middelen, ingrediënten, inzet van medewerkers, services, all-in full operating onderhoud, salariskosten, kantoorkosten, periodieke overleggen en rapportages, kosten voor onderzoek en ontwikkeling, hard-en software, voorrijdkosten, reis-verblijfkosten, verzekeringskosten, algemene kosten, overheadkosten, verwerkingskosten, belastingen en premies, winst en risico. Het niet bekend zijn met een situatie bij de Opdrachtgever kan nimmer aanleiding zijn tot verrekening.
	Inschrijver verklaart dat de inschrijving in de Nederlandse taal is opgesteld en de gehanteerde prijzen in Euro`s zijn. Exclusief de BTW.
	Inschrijver brengt geen aanvullende kosten in rekening bij de Opdrachtgever voor het (ver)plaatsen, (her) installeren en gebruiksklaar opleveren van de warme en koude dranken automaten bij de locaties van de Opdrachtgever.
	Inschrijver garandeert dat de Opdrachtgever de gehuurde warme en koud drankenautomaten ongelimiteerd kan uitbreiden of afstoten. Denk hierbij aan veranderen van locaties.
	Gedurende de Overeenkomst dient de Opdrachtnemer warme en koude drankenautomaten retour te nemen of additionele warme en koude drankenautomaten te kunnen leveren indien dit de wens van de Gemeente is. Eventuele kosten die hieraan verbonden zijn, zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Deze kosten mogen niet aan de Opdrachtgever worden doorberekend.
	Opdrachtnemer garandeert dat de warme en koude drankenautomaten tegen het einde van de Overeenkomst retour worden genomen. De Opdrachtnemer brengt hiervoor geen kosten in rekening bij de Opdrachtgever.
	Inschrijver gaat akkoord met een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst en goedkeuring van de factuur.

Eisen locaties, afmetingen en capaciteit voor de warme en koude drankenautomaten

Eis	Omschrijving
	Bij alle opgenomen locaties in Bijlage 5 "Locaties en afmetingen" dienen warme en koude drankenautomaten te worden geplaatst.
	De aangeboden warme en koude drankenautomaten dienen in de nissen te passen zoals omschreven in Bijlage 5 "Locaties en afmetingen".
	De aangeboden warme en koude drankenautomaten dienen de capaciteit te kunnen leveren zoals omschreven in Bijlage 5 "Locaties en afmetingen".