

Bijlage 1 Programma van Eisen

Door voor deze Europese aanbesteding een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met onderstaande eisen. Eventuele voortvloeiende kosten uit onderstaande eisen dient Inschrijver te verwerken in zijn prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten, tenzij in de eis expliciet aangegeven.

Algemene, materie, logistieke, commerciële en juridische Eisen

	Algemene eisen
a-e-1	Akkoord aanbestedingsstukken en -procedure Opdrachtnemer gaat door inschrijving akkoord met de inhoud van alle aanbestedingsstukken, de beoordelings- en waarderingssystematiek, de gekozen aanbestedingsprocedure en alle bepalingen en voorbehouden die hiermee samenhangen.
a-e-2	Gestanddoening Opdrachtnemer verklaart dat alle bij inschrijving overlegde gegevens juist, volledig en naar waarheid zijn ingevuld en gestand kunnen worden gedaan gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst inclusief eventuele verlengingen van de overeenkomst. Stichting Carmelcollege behoudt zich het recht voor op ontbinding van de overeenkomst en/of een schadevergoeding in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen hetgeen bij inschrijving aangeboden is.
a-e-3	Dienstverlening en kwaliteit Opdrachtnemer is in staat en bereid, al dan niet door een beroep te doen op onderaannemers, om de gevraagde dienstverlening ten behoeve van alle locaties van Stichting Carmelcollege, 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 het onderwijsproces, tenzij dit uitdrukkelijk is overeengekomen met Stichting Carmelcollege. Inschrijver garandeert dat de door Inschrijver te leveren automaten en dienstverlening gedurende de looptijd van de Overeenkomst van onveranderde 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.
a-e-4	Wet- en regelgeving Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving.
a-e-5	Voorwaarden 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.
a-e-6	Nederlandse taal Alle medewerkers van opdrachtnemer en diens onderaannemers die in contact (kunnen) komen met medewerkers van Stichting Carmelcollege 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.
a-e-7	Huisregels en legitimeren 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 Stichting Carmelcollege te kunnen legitimeren.

a-e-8	(persoons-)gegevens Alle aan opdrachtnemer verstrekte (persoons-)gegevens en overige informatie blijft eigendom van Stichting Carmelcollege. Opdrachtnemer mag deze niet zonder toestemming van Stichting Carmelcollege 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.
a-e-9	Scope opdracht Opdrachtnemer wordt belast met het leveren en onderhouden van de warme drankenautomaten op de locaties van Opdrachtgever. Hieronder wordt verstaan: - Het verhuren van warme drankenautomaten op basis van Operational Lease; - Het plaatsen en installeren van automaten; - Het leveren van ingrediënten en bekertjes (voor de leerlingautomaat) zoals opgenomen in het prijzenblad; - Het onderhouden en het verlenen van service (o.a. herstellen van storingen) van de door Opdrachtnemer geplaatste automaten; De volgende werkzaamheden en producten behoren <u>niet</u> tot de opdracht: - De verzorging (schoonmaken en vullen) van de door Opdrachtnemer geplaatste automaten*; - Het leveren van thee; - Het leveren van losse suiker- en melksticks. * De verzorging (schoonmaken en vullen) van de door Opdrachtnemer geplaatste automaten wordt door Opdrachtgever uitgevoerd. Opdrachtnemer dient (minimaal twee per pand) medewerkers van opdrachtgever op te leiden om op een juiste wijze te kunnen werken met de machines van Opdrachtnemer.
a-e-10	Bestellen van ingrediënten Bestellingen van ingrediënten en bekertjes (voor leerlingautomaat) kunnen alleen door vooraf geautoriseerde personen geplaatst worden. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanleveren en actueel houden van de te bestellen goederen in een excel format exclusief BTW. Na het afronden van de bestelling in ons inkoopstelsel, ontvangt de contactpersoon uit de inkooporder een bevestiging per mail. Daarnaast is er een webportal beschikbaar, deze webportal dient ingericht te worden op verschillende autorisatieniveaus zodat gebruikers enkel de historie zien die voor hen belangrijk is. (Locatie/instelling/ Stichting Niveau). Bijvoorbeeld ; Per gebruiker/locatie is het mogelijk om inzicht te krijgen in eigen eerder geplaatste bestellingen (informatie over historie). De contractmanager van Opdrachtgever krijgt een eigen inlogcode en wachtwoord waarmee toegang wordt verkregen tot een account waarin de gegevens van alle locaties van Opdrachtgever staan vermeld.
a-e-11	Orderbevestiging Inschrijver stelt na plaatsing van de order, binnen één werkdag een orderbevestiging per e-mail beschikbaar. Deze orderbevestiging bevat minimaal de volgende gegevens: (1) Afleveradres; (2) Factuuradres; (3) Ordernummer leverancier; (4) Ordernummer besteller; (5) Verwachte leverdatum; (6) Aantal; (7) Artikelnummer; (8) Omschrijving; (9) Prijzen in euro's (10) Naam instelling (11) Naam besteller
a-e-12	Inkoopmodule opdrachtgever In de inkoopmodule van opdrachtgever zal men via een Excel lijst, beschikbaar gesteld door opdrachtnemer, bestellingen kunnen doen. Het is een opdrachtnemer om deze Excel lijst actueel te houden.

a-e-13	Managementinformatie Opdrachtnemer levert onderstaande managementinformatie, zowel schriftelijk als digitaal (in Excel format) op de volgende niveaus: - Locatieniveau; - Instellingsniveau; - Centraal bestuursniveau. De rapportage dient, zonder meerkosten ieder jaar te worden aangeleverd, binnen 14 werkdagen nadat het nieuwe jaar (peildatum 1-6-2021) is ingegaan en dient tenminste de volgende informatie te bevatten: - Automaatnummer, plaatsingsdatum en locatie; - Actuele en gecumuleerde tellerstanden per soort consumptie per machine per locatie (proactief opgevraagd door Opdrachtnemer, aangeleverd door Opdrachtgever); - Het aantal bestellingen van ingrediënten en de gemiddelde ordergrootte; gespecificeerd naar type, inclusief ordernummer uit het inkoopstelsel; - De gerealiseerde (gefactureerde) omzet en afzet (in geld en aantallen) op ingrediënten - Het aantal storingen per machine (per instelling / locatie); - Reactietijd en tijdsduur van storingen per machine (per instelling / locatie); - Beschikbaarheidspercentage per automaat; - De totale beschikbaarheid, gemeten over alle bij Opdrachtgever geplaatste automaten; - Overzicht van meldingen (vragen, manco's, e.d.); - Overzicht van klachten, inclusief aard, type en afhandeling en afhandeltijd daarvan; - Verricht preventief onderhoud.
a-e-14	Vaste contactpersonen Opdrachtnemer stelt twee vaste contactpersonen aan, die de vereiste kennis hebben van de betreffende materie en kennis hebben van de afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en tijdens kantooruren bereikbaar is (08.00 – 17.00 uur), zie ook artikel 23 van de Overeenkomst (Bijlage 4).
a-e-15	Evaluatie De account- of rayonmanager van Opdrachtnemer overlegt een keer per jaar (centraal niveau) op locatie van Stichting Carmelcollege met verantwoordelijke(n) van Opdrachtgever om te evalueren en te optimaliseren. Op verzoek vindt ad hoc overleg plaats bij onregelmatigheden. Het initiatief voor het maken van deze jaarlijkse afspraak ligt bij Opdrachtnemer. Minimaal twee weken voorafgaand aan deze afspraak levert Opdrachtnemer de gevraagde rapportage aan.
a-e-16	Implementatie Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie van de automaten, inclusief planning en levert de planning binnen 15 werkdagen na voorlopige gunning aan bij Opdrachtgever.
a-e-17	Plaatsing automaten Opdrachtnemer garandeert dat de locaties van Stichting Carmelcollege op de data zoals opgenomen op het werkblad 'Input instellingen' van het prijzenblad (Bijlage 5) voorzien zijn van het gevraagde aantal werkende automaten. In overleg met de instellingen mag afgeweken worden van de initiële ingangsdatum. Levering van de automaten geschiedt op werkdagen tussen 8.30 en 17.00 uur in overleg met Opdrachtgever. De door Opdrachtgever gehanteerde werkdagen zijn bindend. Automaten worden gebruiksklaar opgeleverd en geplaatst op de door Opdrachtgever aangegeven plaats. Opdrachtnemer zorgt voor directe afvoer van verpakkingsmateriaal ten gevolge van de installatie van de automaten.

a-e-18	Smaaktest Opdrachtnemer biedt de individuele instellingen de mogelijkheid voor een smaaktest (op locatie van opdrachtnemer) voorafgaand aan de plaatsing van de automaten op de betreffende instelling. Instellingen kunnen dan hun definitieve keuze maken voor de zetmethode en/of type boon (binnen dezelfde prijsklasse).
--------	---

Eisen t.a.v. de warme drankenautomaten	
m-e-1	Zetmethode en type automaten Opdrachtnemer dient onderstaande zetmethodes en type automaten aan te bieden: - Type 1: Espresso zetmethode - Variant 1: Tafelmodel - Variant 2: Staand model (geen volautomaat, mag m.b.v. een onderzetkast) - Type 2: Instant zetmethode - Variant 1: Tafelmodel - Variant 2: Staand model (geen volautomaat, mag m.b.v. een onderzetkast) - Variant 3: Volautomaat met betaalfunctie (voor leerlingen) - Variant 4: Tafelmodel met betaalfunctie (voor leerlingen) Ieder instelling zal zijn eigen keuze maken voor de gewenste zetmethode, het type automaat en het aantal automaten. Een instellingen kan voor verschillende zetmethodes en verschillende varianten automaten kiezen.
m-e-2	Aantallen automaten De aantallen van de automaten met de gewenste zetmethodes, modellen en varianten zijn opgenomen in het prijzenblad (Bijlage 5). Aan de genoemde omschrijving en aantallen kunnen geen rechten worden ontleend. Genoemde aantallen zijn een schatting en dienen om Inschrijvers op gelijke basis te laten calculeren. De definitieve aantallen van machines worden bij de definitieve bestelling bekend gemaakt.
m-e-3	Assortiment De automaten dienen standaard het volgende assortiment te leveren: Variant 3 en 4 (type 2) – Leerlingautomaat - Koffie; - Cappuccino; - Espresso; - Heet water (gefilterd / gezuiverd); - Suiker en melk. Variant 1 en 2 (type 1 en 2) – Personeelsautomaat: - Koffie; - Cappuccino; - Espresso - Chocolademelk - Heet water (gefilterd / gezuiverd); - De minimale inhoud van een consumptie is 115 ml, met uitzondering van een espresso (50 ml). - Alle automaten dienen kwalitatief gelijkwaardige consumpties te leveren. - De uitstroomtemperatuur van warme dranken is minimaal 75 graden Celsius. - De uitstroomtemperatuur van heet water is minimaal 90 graden Celsius.
m-e-4	Instantmodule Type 1 Beide varianten van de type 1 automaat dienen 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 (Bijlage 5).
m-e-5	Dosering Inschrijver dient in het prijzenblad aan te geven welke dosering er per consumptie wordt gehanteerd. Deze dosering dient Inschrijver ook te hanteren voor de smaaktest en bij gunning in de praktijk.

m-e-6	Instelmogelijkheid sterkte consumpties De automaten dienen te beschikken over een instelmogelijkheid voor de sterkte van de consumpties. Na elke uitgifte worden deze instellingen weer ingesteld op standaard.
m-e-7	Bedieningspaneel De bediening van alle automaten geschiedt door middel van een uniform Nederlandstalig bedieningspaneel.
m-e-8	Instructiekaart Opdrachtnemer levert bij plaatsing van de automaten per automaat een geplastificeerde instructiekaart aan ten behoeve van het schoonmaken en vullen van de automaten.
m-e-9	Gescheiden uitgifte De automaten dienen te beschikken over een aparte bekerpositie van heldere (heet water) en ingrediënt-houdende (koffie, cappuccino e.d.) consumpties ter voorkoming van koffie-uitgifte of druppels in het hete water.
m-e-10	Gelijktijdige uitgifte Tijdens de uitgifte van ingrediënt-houdende (koffie, cappuccino e.d.) consumpties dient tegelijkertijd heet water getapt te kunnen worden.
m-e-11	Automatische bekeruitgifte Variant 3 (leerlingautomaat): De automaten dienen <u>wel</u> te beschikken over een automatische bekeruitgifte. Variant 1 en 2 (personeelsautomaat): De automaten dienen <u>niet</u> te beschikken over een automatische bekeruitgifte.
m-e-12	Bekers Opdrachtnemer levert stevige en duurzame bekercups van ongeveer 150cc t.b.v. de leerlingautomaat. Opdrachtgever heeft voor de personeelsautomaat de keus om ook gebruik te maken van deze bekercups, maar kan ook gebruik maken van eigen mokken e.d. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om zelf bekercups te kopen.
m-e-13	Kannenfunctie Variant 1 en 2 van beide type automaten dienen te beschikken over een kannenfunctie.
m-e-14	Technische levensduur De technische levensduur van de automaten is minimaal gelijk aan de contractduur inclusief eventuele verlenging.
m-e-15	Fabrieksnieuwe automaten De bij Opdrachtgever te plaatsen automaten dienen fabrieksnieuw te zijn. Zie paragraaf 1.2.3. van de aanbestedingsleidraad voor de volledige toelichting.
m-e-16	Vervangende onderdelen Vervangende onderdelen dienen gedurende de contractduur te kunnen worden geleverd.
m-e-17	Waterfilter/drinkwaterontharder De automaten dienen te zijn voorzien van een waterfilter/drinkwaterontharder.
m-e-18	Tellerstanden Alle automaten dienen voorzien te zijn van een registratiesysteem waarmee op eenvoudige wijze de aantallen consumptie per soort worden uitgelezen.
m-e-19	Registratienummer Alle automaten dienen te zijn voorzien van een uniek registratienummer dat als kenmerk dient bij storingsmeldingen.
m-e-20	Sensoren In het apparaat zijn lekbak, beker en residusensoren aanwezig.
m-e-21	Opvangcapaciteit Er dient in de automaat voldoende opvangcapaciteit voor het koffieafval (type 1, variant 1 en 2) en lekwater (beide types en alle varianten) aanwezig te zijn om van tenminste één werkdag het afval en lekwater op te vangen.

m-e-22	Automatisch spoelprogramma De automaten zijn voorzien van een automatisch spoelprogramma.
m-e-23	Aansluitingen Automaten dienen aangesloten te worden op de bestaande water- en 230V en/ of 380V aansluitingen.
m-e-24	Reserve set Opdrachtnemer levert bij iedere automaat een reserve set van de schoon te maken (losse) onderdelen.
m-e-25	Pinfunctie leerlingautomaat Bij de leerlingautomaat (variant 1) moet een pinfaciliteit geïnstalleerd worden. Leerlingen van Opdrachtgever kunnen hier d.m.v. pinbetaling (contactloos) een consumptie halen. Opdrachtnemer voert de regierol tussen de partij die de betaaloplossing aanbiedt en opdrachtgever.
m-e-26	Leerlingautomaat De leerlingautomaat (type 2, variant 3) dient robuust te zijn uitgevoerd en geschikt te zijn voor de doelgroep (leerlingen in het voortgezet onderwijs).

Eisen t.a.v. onderhoud en service	
l-e-1	Onderhoud Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het technisch onderhoud, herstellen van storingen en instellen van de bij Opdrachtgever geplaatste automaten. Het Onderhoud wordt in principe uitgevoerd tijdens kantooruren. In overleg kunnen andere tijden voor onderhoud worden overeengekomen.
l-e-2	Afval Emballage en restafval bij installatie en onderhoud wordt door Opdrachtnemer verzameld en afgevoerd.
l-e-3	HACCP 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.
l-e-4	Storingen Storingen kunnen 24 uur per dag, 7 dagen in de week bij Opdrachtnemer gemeld worden. Binnen 3 uur (gerekend van maandag t/m vrijdag, tussen 08.00 en 17.00) dient een storingsmelding voor ontvangst bevestigd te worden waarbij aangegeven wordt wanneer de storing verholpen zal worden. Hierbij houdt opdrachtnemer zich aan artikel 8 van de overeenkomst.
l-e-5	Personeel opdrachtnemer Personeel dat door opdrachtnemer op locatie van Opdrachtgever ingezet wordt dient aan de volgende eisen te voldoen: a. Vakkundig en voldoende gekwalificeerd voor de werkzaamheden; b. Gekleed in herkenbare en verzorgde bedrijfskleding; c. Beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift; d. Kan zich ten allen tijde legitimeren conform wettelijke eisen; e. Dienen zich voor aanvang van de werkzaamheden te melden bij de receptie en na afronding af te melden.
l-e-6	Dagelijkse verzorging De dagelijkse verzorging wordt door opdrachtgever zelf uitgevoerd. Opdrachtgever zorgt zelf voor vervanging van deze medewerker in geval van ziekte, vakantie of andere afwezigheid. Opdrachtnemer dient de medewerkers (en bij wisseling van medewerkers) van Opdrachtgever op te leiden om op een juiste wijze te kunnen werken met de machines van Opdrachtnemer.

	Commerciële eisen
c-e-1	Operational lease Opdrachtnemer levert het gevraagde aantal automaten aan Opdrachtgever op basis van Operational lease. Hierbij blijven de automaten eigendom van Opdrachtnemer en is Opdrachtnemer tevens verantwoordelijk voor het onderhoud.
c-e-2	Kosten Alle kosten voor de gevraagde leveringen (incl. verzend- en/of bezorgkosten voor zowel de automaten als voor de ingrediënten), lease, voorrijkosten en reiskosten, werkzaamheden, inclusief materiaalkosten voor (preventief) onderhoud, reparaties, aanschaf en vervanging van onderdelen, waaronder ook de waterfilters, dienen te worden verrekend in de leaseprijs. Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen geen andere kosten in rekening worden gebracht dan de geoffeerde leaseprijs (en na 60 maanden de vaste onderhoudskosten) en ingrediëntskosten.
c-e-3	Leaseprijs De leasekosten van de automaten worden per kwartaal (alleen tijdens de vaste contractjaren, met een maximum van 60 maanden en m.u.v. Automaten die nog geen 60 maanden in gebruik zijn) vooraf gefactureerd. Voorbeeld 1: Machines geplaatst op 1 juni 2021. De lease kosten kunnen tot en met 31 mei 2026 in rekening gebracht worden. Voorbeeld 2: Machines geplaatst in de zomer van 2023. De lease kosten kunnen tot en met 30 juni 2027 in rekening gebracht worden. Indien er gebruik wordt gemaakt van het eerst en of twee optiejaar, dan kunnen de leasekosten nog in rekening gebracht worden totdat de leasekosten 60 maanden in rekening gebracht zijn. Facturen dienen digitaal, bij voorkeur in XML maar minimaal in PDF, aangeboden te worden op factuur@carmel.nl . Facturen zijn opgesteld op het niveau van instelling of kostenplaats (locatie) en dienen te beschikken over een ordernummer. Detailafspraken over facturatie worden na definitieve gunning verder afgestemd waarbij het uitgangspunt is om het administratieve proces zoveel mogelijk te automatiseren. Na 60 maanden kan opdrachtnemer alleen de (vaste) onderhoudskosten in rekening brengen. Inschrijver heeft de mogelijkheid om hier een vast bedrag voor op te geven in het prijzenblad (Bijlage 5).
c-e-4	Geen afnameverplichting Opdrachtnemer hanteert geen minimale afnameverplichtingen binnen het contract en geen minimale afnameverplichting per machine.

	Duurzaamheidseisen
d-e-1	Wachtstand en/of tijdschakelaar 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.
d-e-2	Verlichting 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.

d-e-3	Duurzaamheidskenmerk ingrediënten 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: ✓ Fairtrade Max Havelaar; ✓ Rainforest Alliance; ✓ UTZ Certified. Opdrachtnemer dient in het prijzenblad aan te geven welk keurmerk Opdrachtnemer inzet bij deze opdracht.
-------	--