



Waterschap Hollandse Delta

Aanbesteding Warme Drankenvoorziening

Bijlage 4 Programma van Eisen

1.	Eisen algemeen
1.1.	Alle werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle geldende wet- en regelgeving op het gebied van hygiëne, schoonmaak, veiligheid, gezondheid en milieu.
1.2.	Opdrachtnemer ziet erop toe dat zijn werkzaamheden, zoals omschreven in dit Programma van Eisen, ongestoord voortgang vinden en behoorlijk en volledig worden uitgevoerd. Zij draagt er te allen tijde zorg voor dat die voortgang niet wordt onderbroken.
1.3.	Opdrachtnemer stemt erin toe dat schade als gevolg van onzorgvuldig handelen op Opdrachtnemer wordt verhaald. Opdrachtnemer meldt schade, gesignaleerd of veroorzaakt door medewerkers van Opdrachtnemer, per eerste gelegenheid aan WSHD.
1.4.	De werkzaamheden dienen tijdens openingstijden plaats te vinden. Na gunning worden de definitieve werktijden vastgesteld.
2.	Eisen machines (inclusief koudwaterunits en waterfilters)
2.1	Opdrachtnemer levert bij voorkeur gereviseerde, moderne, goed functionerende, gebruiksvriendelijk in bediening en professionele machines. Deze zijn allen representatief, (zichtbaar) schoon en schadevrij en houdt deze allen gedurende de overeenkomst conform in stand.
2.2.	Opdrachtnemer levert machines met een 'bean to cup' zetmethode.
2.3.	Voor de koffiedosering in de machines geldt bij inschrijving als minimale eis 7,0 gram.
2.4.	Opdrachtnemer levert machines met canisters voor in ieder geval koffiebonen, melk(poeder) en suiker.
2.5.	De zetsnelheid voor het zetten van één consumptie is maximaal 35 seconden.
2.6.	Voor alle consumpties geldt een minimale inhoud van 125 cc, met uitzondering van espresso waarvoor een minimale inhoud van 60 cc geldt.
2.7.	Opdrachtnemer biedt tafelmodel machines aan (behalve op de locaties Dokhaven en Sluisjesdijk; hier dient een staand model geplaatst te worden met automatische bekeruitgifte). Deze worden geplaatst op een aanrechtblad dan wel onderzetkast van Opdrachtnemer. De maximale afmetingen van de beschikbare ruimte op het hoofdkantoor is 46 cm diep en 70 cm breed, de hoogte is variabel in te stellen. Voor de buitenlocaties is geen standaard afmeting noodzakelijk.
2.8.	Opdrachtnemer levert de machines voorzien van een (uniek) identificatienummer die aan de buitenkant van de machine zichtbaar is, zodat dit nummer gebruikt kan worden bij het aanmelden van een storing.
2.9.	Opdrachtnemer levert uitsluitend machines die CE-gekeurd zijn.
2.10.	Opdrachtnemer garandeert dat de machines zijn voorzien van een normaal netsnoer met randaarde 220 - 240 V, 16 ampère (conform NEN1010).
2.11.	De machines zijn minimaal voorzien van de volgende energiebesparende maatregelen: * Beschikt over een wachtstand en/of tijdschakelaar zodat deze door WSHD bepaald tijdslot elke avond automatisch wordt uitgeschakeld. Let wel; de veiligheid dient gewaarborgd te blijven.

	<p>* Verlichting in de apparatuur beperkt zich tot de noodzakelijke informatievoorziening ten behoeve van de selectie van de producten.</p> <p>* Aanwezige verlichting is maximaal energie-efficiënt en is voorzien van een lichtschakelsysteem die automatisch uitgeschakeld in een periode dat geen gebruik wordt gemaakt van een drankenvoorziening/ machine.</p>
2.12.	Opdrachtnemer levert de machines met een directe afvoer. WSHD zorgt voor het noodzakelijk leidingwerk.
2.13.	Opdrachtnemer levert de machines met een bekerdetectiefunctie.
2.14.	Opdrachtnemer zorgt dat materialen, middelen en machines voldoen aan alle vigerende wet- en regelgeving, waaronder wettelijke Arbo- en milieuregelgeving. Tevens ziet de Opdrachtnemer erop toe dat de te gebruiken arbeidsmiddelen schoon en representatief zijn. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn medewerkers worden gelezen en begrepen.
2.15.	Opdrachtnemer levert de machines waarbij tenminste de sterkte van de koffie en de dosering van de toevoegingen (suiker & melk) regelbaar zijn voor de gebruiker. Na elke uitgifte wordt de dosering standaard ingesteld op 'normaal'.
2.16.	Opdrachtnemer levert de machines met touchscreens die intuïtief, snel, accuraat en betrouwbaar de gebruikers helpen om de gewenste consumptie/ verstrekking/ dosering te selecteren.
2.17.	Opdrachtnemer levert wanneer mogelijk de machines met narrowcasting opties, zodat WSHD, wanneer nodig, de machines kan inzetten als communicatiemiddel richting haar medewerkers gedurende het contract.
2.18.	Opdrachtnemer levert de machines die voorzien zijn van een lekbak om gemorste consumpties en /of lekkages op te vangen of direct af te voeren via een leiding. Lekbakken mogen nimmer overstromen. Indien een lekbak vol is, stopt de verstrekking van consumpties.
2.19.	Opdrachtnemer levert de machines met koffieverstrekking op basis van verse bonen die in de machines gemalen worden. Koffiebonen mogen zichtbaar gemalen worden voor extra belevingswaarde t.b.v. de gebruikers en een minimale geluidsbelasting (conform in de branche gebruikelijke standaard) produceren bij de maling van de koffiebonen ten behoeve van de verstrekkingen.
2.20.	Opdrachtnemer garandeert de beschikbaarheid van alle benodigde (machine-) onderdelen gedurende de gehele looptijd van het contract.
2.21.	Opdrachtnemer levert een machine met minimaal twee uitlooppunten; één voor koffieconsumpties en één heet water uitloop.
2.22.	Indien in de machine een waterontharder of ontkalker vereist is, dan is het wateronderzoek hiernaar én de apparatuur in de prijs opgenomen.
3.	Eisen ingrediënten
3.1.	Opdrachtnemer biedt koffie aan die op een duurzame manier geproduceerd is. Opdrachtnemer kan dit aantonen door gecertificeerde koffie aan te bieden zoals UTZ, Rainforest Alliance, Fairtrade of vergelijkbaar.
3.2.	Opdrachtnemer biedt de meest duurzame (sociaal- en milieuvriendelijk) thee- en cacao-producten aan. Opdrachtnemer blijft zich proactief inzetten, gedurende de gehele contractperiode, voor de meest duurzame thee- en cacao-producten.
3.3.	Opdrachtnemer levert de volgende cross sell ingrediënten naast de machine: <ul style="list-style-type: none"> - Theezakjes (minimaal 6 soorten)

	<ul style="list-style-type: none"> - Roerstaafjes - Creamersticks - Suikersticks - Decafé sticks - Zoetstof - Recyclebare bekere - Cacaosticks (wanneer cacao niet in de machine beschikbaar is)
3.4.	Opdrachtnemer zorgt voor een nette opbergmogelijkheid voor de cross sell ingrediënten zoals omschreven in eis 3.3.
3.5.	Opdrachtnemer levert duurzame en kwalitatief goede bekere met een inhoud van 180 cc. Onder kwalitatief goed verstaat WSHD een beker die geen geur- of smaak vrij geeft en die minimaal 2 keer te gebruiken is. Opdrachtnemer kan de keuze voor de ingezette beker gedurende de looptijd van het gehele contract verantwoorde rekening houdend met de gehele keten van de beker; van productie tot recycling proces
3.6.	Opdrachtnemer dient bekere te leveren met een door WSHD aan te leveren print. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan bekere te leveren met eigen reclame-uitingen.
3.7.	Opdrachtnemer zorgt voor minimaal 6 verschillende soorten thee. Opdrachtnemer kan het assortiment afhankelijk van het seizoen en de behoeften aanpassen.
3.8.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid aan WSHD om de ingrediënten en disposables via een webshop te bestellen. De webshop biedt de mogelijkheid dat er alleen besteld kan worden uit een assortiment voor WSHD.
4.	Eisen onderhoud en technische service
4.1.	In geval van een Tweedelijns storing garandeert Opdrachtnemer het verhelpen hiervan binnen een oplostijd van maximaal 8 uur gerekend over de reguliere openingstijden van maandag t/m vrijdag vanaf aanmelding van de storing bij Opdrachtnemer.
4.2.	In geval van een Eerstelijns storing op één van de machines op de buitenlocaties (zie bijlage 6) garandeert Opdrachtnemer het verhelpen hiervan binnen een oplostijd van maximaal 4 uur gerekend over de reguliere openingstijden van maandag t/m vrijdag vanaf aanmelding van de storing bij Opdrachtnemer.
4.3.	Opdrachtnemer levert bij iedere machine een storingskaart. Deze storingskaart bevat het machinenummer en een door WSHD op te geven tekst.
4.4.	Opdrachtnemer voert jaarlijks preventief onderhoud uit op alle machines. Vervanging van onderdelen en jaarlijks preventief onderhoud (technische service onderhoud) dienen opgenomen te zijn in de kosten voor technisch service onderhoud.
4.5.	Opdrachtnemer gaat akkoord met de aanmeldingsprocedures van WSHD voor het verhelpen van storingen.
4.6.	Opdrachtnemer garandeert dat voor het totaal aantal machines ten minste een beschikbaarheidspercentage van minimaal 98% per kwartaal geldt. Is dit wel het geval dan dient Opdrachtnemer passende maatregelen te nemen (voorstellen van een verbeterplan).
4.7.	Per machine mag het beschikbaarheidspercentage per maand nooit lager zijn dan 95%, is dit wel het geval dan dient Opdrachtnemer passende maatregelen te nemen (voorstellen van een verbeterplan). Indien een machine langer dan drie maanden op rij minder dan 95% beschikbaar is, dient deze door Opdrachtnemer vervangen te worden.

	Een machine is niet beschikbaar als deze deels of geheel niet functioneert. Dit betekent dat indien een gewenste consumptie niet in de overeengekomen kwaliteit kan worden verstrekt, de machine niet (geheel) functioneert.
5.	Eisen Operating
5.1.	Opdrachtnemer begeleidt het personeel (en bij wisseling van personeel) van de cateraar op het hoofdkantoor en de buitenlocatie in Ridderkerk om te komen tot een succesvolle implementatie van de Opdracht, instrueert en traint het cateringpersoneel, voert een jaarlijkse kwaliteitscontrole uit en begeleidt het cateringpersoneel wanneer gewenst ten behoeve van de dagelijkse verzorging van de machines op de locaties in Ridderkerk.
5.2.	Opdrachtnemer stelt voldoende onderdelen in voorraad beschikbaar op het hoofdkantoor t.b.v. het afhandelen van Eerstelijns storingen door de cateraar.
5.3.	Opdrachtnemer is tijdens kantooruren (8:00 uur en 17:00 uur) telefonisch bereikbaar voor ondersteuning bij het snel oplossen van Eerstelijns storingen en melding van Tweedelijns storingen.
5.4.	Opdrachtnemer zorgt voor het voorraadbeheer van de benodigde ingrediënten op de buitenlocaties en zorgt dat er te allen tijde voldoende voorraad aanwezig is.
6.	Eisen management rapportage en communicatie
6.1.	4 x per jaar, binnen 10 dagen na afloop van een kwartaal, levert Opdrachtnemer een managementrapportage (in Excel formaat) aan bij WSHD. De managementrapportage bevat minimaal de volgende informatie: <ul style="list-style-type: none"> * Overzicht van de machines; * Tellerstanden, gespecificeerd per machine; * Overzicht van verbruik verschillende machineproducten; * Overzicht van verbruik ingrediënten, disposables en supplementen; * Beschikbaarheid per machine per maand & per kwartaal; * Beschikbaarheid alle machines gemiddeld per maand; * Overzicht van storingen met type, aard, mogelijke oorzaak, oplossing en duur van de storingen, met vermelding van het machinenummer.
6.2.	Minimaal 1 x per (contract)jaar vindt strategisch overleg plaats tussen contactpersonen van WSHD en Opdrachtnemer. Gespreksonderwerpen zijn: <ul style="list-style-type: none"> * Verbetering van de dienstverlening; * Verlaging / beheersing van de kosten; * Ontwikkelingen op het gebied van duurzaamheid * Strategische ontwikkelingen bij WSHD en Opdrachtnemer die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening.
6.3.	Minimaal 4 x per (contract)jaar vindt tactisch overleg plaats, n.a.v. de management rapportage, tussen contactpersonen van WSHD en Opdrachtnemer. Gespreksonderwerpen kunnen zijn: <ul style="list-style-type: none"> * Machinepark * Huidige dienstverlening * Storingen * Tactische ontwikkelingen bij WSHD en Opdrachtnemer die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening.
6.4.	Opdrachtnemer is na ieder overleg verantwoordelijk voor vastlegging van de gemaakte afspraken in een bezoeksrapportage, welke de contactpersoon van WSHD binnen 5 werkdagen, na het overleg, digitaal (per e-mail) ontvangt.
7.	Eisen in het kader van duurzaamheid

7.1.	<p>WSHD werkt momenteel samen met Rotterzwam; Deze duurzame partij komt eens per week langs om de koffiedroes op te halen op het hoofdkantoor van WSHD. Opdrachtnemer verleent zijn medewerking aan deze samenwerking en dient de koffiedroes aan te leveren conform de voorwaarden die daar door Rotterzwam voor worden voorgeschreven.</p>
7.2.	<p>De Inschrijver dient een toelichting te geven op de verpakkingskeuze, waarbij hij aansluit bij de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen. In de toelichting wordt ingegaan op:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. de onderbouwing voor de verpakkingskeuze; 2. de wijze waarop u toetst of uw keuze voor verpakkingen de meest optimale is vanuit milieu oogpunt, bijvoorbeeld met behulp van de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 of een eigen beoordelingskader; 3. welke maatregelen zijn uitgevoerd en nog zullen worden genomen, om de het volume en gewicht van de verpakking zo klein mogelijk te laten zijn en daarbij wel aan de functionele eisen op gebied van veiligheid, hygiëne en aanvaardbaarheid voor het verpakte product te blijven voldoen. <p>Om dit te onderbouwen dient Opdrachtnemer na gunning onderstaand aan te kunnen tonen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Bewijsstuk waaruit blijkt dat de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 zijn toegepast door Opdrachtnemer en/of zijn toeleverancier. Daarmee sluit de keuze voor verpakkingen in elk geval aan bij de Essentiële Eisen. Óf: 2) Document waaruit blijkt dat een passend ander/eigen beoordelingskader is toegepast.
8.	Eisen medewerkers
8.1.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat personeel zich ter plaatse gedraagt conform de huisregels van WSHD (Bijlage 7).
8.2.	De medewerkers van de Opdrachtnemer zijn (en blijven) voldoende opgeleid om de werkzaamheden op een vakkundige- en veilige manier te kunnen uitvoeren.
8.3.	Alle medewerkers van de Opdrachtnemer beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed, voor zover relevant voor de uitvoering van hun werkzaamheden.
8.4.	De medewerkers van Opdrachtnemer zijn verplicht herkenbare, uniforme en representatieve bedrijfskleding en schoeisel te dragen, inclusief eventueel vereiste beschermingsmiddelen. Opdrachtnemer ziet er tevens op toe te dat zijn medewerkers voldoende aandacht besteden aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging.
8.5.	Medewerkers van de Opdrachtnemer houden zich bij het betreden van een locatie aan de geldende huisregels van WSHD.
8.6.	Medewerkers dienen zich altijd te kunnen legitimeren. WSHD behoudt zich het recht voor de medewerkers van Opdrachtnemer de toegang tot haar gebouwen en terreinen te ontzeggen als blijkt dat de medewerkers ongeschikt of onbekwaam zijn en/of zich niet houden aan de door WSHD gestelde huisregels.
9.	Eisen Facturatie & Commercieel

9.1.	Indien tijdens de looptijd van de Overeenkomst vervanging of (bij)plaatsing van een machine plaatsvindt is dit hetzelfde type als de reeds geplaatste machines (dezelfde serie of lijn) en valt de (bij)geplaatste of vervangen machine onder de bestaande Overeenkomst.
9.2.	WSHD behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de Overeenkomst maximaal twee (2) kosteloos machines uit het machinepark te laten verwijderen, waarbij de kosten van de verwijderde machines met ingang van de maand, volgend op de maand van verwijdering, niet meer in rekening gebracht worden.
9.3.	In het eerste contractjaar staan alle variabele prijzen (ingrediënten) vast. Daarna is het mogelijk om de prijzen éénmaal per jaar (voor het eerst per 1 januari 2023) te indexeren. De gehanteerde index is het consumenten prijsindex cijfer 0210 koffie, thee en cacao (2015 = 100). Andere prijswijzigingen kunnen worden voorgesteld middels een schriftelijke onderbouwing aan WSHD. Na akkoord van WSHD kunnen deze wijzigingen worden doorgevoerd.
9.4.	Alle geoffreerde vaste prijzen staan gedurende het eerste contractjaar vast. Daarna is het mogelijk om de prijzen éénmaal per jaar (voor het eerst per 1 januari 2023) te indexeren volgens het door het CBS vastgestelde en openbaar gemaakte indexcijfer Consumentenprijsindices (CPI) Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur 2018 = 100. Ook prijsdalingen als gevolg van de index dienen in de indexering meegenomen te worden. Andere prijswijzigingen kunnen worden voorgesteld middels een schriftelijke onderbouwing aan WSHD. Na akkoord van WSHD kunnen deze wijzigingen worden doorgevoerd.
9.5.	Opdrachtnemer stuurt maandelijks achteraf een factuur van de vaste kosten. Tevens stuurt Opdrachtnemer maandelijks achteraf een factuur met de variabele kosten.
9.6.	<p>Facturering vindt maandelijks en op de volgende wijze plaats: Facturen dienen te allen tijde te voldoen aan de wettelijke vereisten, te zijn voorzien van het door WSHD toegewezen AK-nummer, en dienen te worden gezonden aan: facturen@wshd.nl</p> <p>De vaste kosten voor de machines en de afgenomen ingrediënten dienen apart te worden gefactureerd. Hieronder staat vermeld wat er ten minste per type factuur dient te worden vermeld:</p> <p>Vaste machinekosten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Type machine - Machine nummer - Locatie - Installatiedatum <p>Afgenomen ingrediënten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Afleverlocatie - Besteller WSHD - Welke items en hoeveel zijn er afgenomen - Prijzen per item en totaal
9.7.	Alle gesprekken die gevoerd zullen worden in het kader van deze Overeenkomst zijn kosteloos voor WSHD. De gesprekken vinden plaats op een locatie van WSHD, tenzij anders is overeengekomen.
9.8.	Opdrachtnemer brengt geen aanvullende kosten in rekening bij WSHD voor het plaatsen, installeren en gebruiksklaar (op)leveren van de machines bij WSHD.