

Bijlage 4

Lijst van Eisen



Eis	Algemene eisen
1.	Inschrijver verklaart door het indienen van een inschrijving expliciet dat hij voldoet aan de in de aanbestedingsdocumenten, inclusief de daarbij behorende bijlage(n), genoemde voorwaarden en eisen die aan de opdracht zijn gesteld.
2.	Inschrijver houdt zich aan alle relevante wet- en regelgeving dan wel draagt zorg dat haar onderaannemer(s) zich houden aan relevante wet- en regelgeving ten aanzien van uitvoering werkzaamheden.
3.	Indien opdrachtnemer gebruik wenst te maken van onderaannemers, dient opdrachtnemer te allen tijde de onderaannemer ter goedkeuring voor te leggen aan opdrachtgever.
4.	De drankautomaten zijn nieuw, ongebruikt en bevatten geen Cfk's en HCfk's.
5.	De drankautomaten dienen een representatieve uitstraling te hebben die past binnen het interieur. Indien een drankautomaat vervangen moet worden dient de uitstraling gewaarborgd te blijven.
6.	Inschrijver dient de grammages in te vullen op het prijzenblad. Deze grammages en de instellingen van de apparatuur mogen niet, zonder uitdrukkelijke toestemming van de aanbestedende dienst, gewijzigd of aangepast worden.
7.	Aanvoer van ingrediënten en producten naar de locaties en binnen de locaties naar de drankautomaten geschiedt door, en onder verantwoordelijkheid van, opdrachtnemer.
8.	<p>Ingrediënten: De aanbestedende dienst heeft een duurzaamheidsambitie ten aanzien van de ingrediënten voor de automaten. De ingrediënten die aangeboden worden dienen ingrediënten te zijn met een duurzaamheidskenmerk.</p> <p>Onder duurzaam verstaat de aanbestedende dienst producten met certificaten zoals Fairtrade, UTZ Certified, Rainforrest Alliance (RFA) of vergelijkbaar. De producten koffie, thee, cacao en disposables dienen duurzaam te zijn.</p>
9.	Inschrijver dient ervoor te zorgen dat er altijd een voorraad disposables waaronder bekers, welke de geprognoseerde afname + marge kunnen opvangen tot aan het volgende vulmoment, beschikbaar zijn bij de warme drankenautomaten.
10.	<p>De drankautomaat heeft voor de gebruiker minimaal de volgende instelbare mogelijkheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Regelbare dosering melk en suiker (indien van toepassing op de consumptie); - Regelbare sterkte koffie bij alle koffiesoorten (mild/normaal/sterk).
11.	De drankautomaten zijn 24 uur per dag operationeel en beschikken over een spaarstand, welke geactiveerd wordt na een nader te bepalen tijd in samenspraak met aanbestedende dienst.
12.	Indien de drankautomaat over een losse afval/opvangbak beschikt dient deze door de verzorging te worden geleegd. De afval/opvangbak dient groot genoeg te zijn zodat de drankautomaat voor het omschreven aantal consumpties kan functioneren en geen storingen veroorzaakt.
13.	Vervangende onderdelen/automaten moeten minimaal gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen worden geleverd, conform hetgeen aangeboden is in de inschrijving.
14.	De uitvoering van de af te sluiten overeenkomst dient flexibel te zijn naar de toekomst. Dat wil zeggen dat deze dient mee te groeien met veranderingen die gedurende de looptijd plaatsvinden, maar die nu nog niet bekend zijn bij de aanbestedende dienst, zoals het afstoten, samenvoegen of uitbreiden van locaties.
15.	De drankautomaten moeten een piekbelasting (rekening houden met: voor aanvang lessen, pauze etc.) inclusief een marge aankunnen zodat er achter elkaar getapt kan worden, vooral tijdens de piekmomenten.



16.	Drankautomaten die op een later moment dan aanvang van de overeenkomst worden geplaatst vallen onder dezelfde condities (o.m. levensduur, kwaliteit en financiële afspraken) als in de overeenkomst is overeengekomen.
17.	Storingen dienen automatisch door gemeld te worden naar de verzorgingsmedewerker of de technische dienst van opdrachtnemer.
18.	<p>Inschrijver is verantwoordelijk voor de levering, installatie en het werkend opleveren van de drankautomaten.</p> <p>Inschrijver is verantwoordelijk voor de verzorging van alle hulpmiddelen, materialen, onderdelen en personele inzet die nodig zijn voor de service en het onderhoud aan de drankautomaten.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verzorgingsrondes van de apparaten (incl. Schoonhouden van en rondom de apparaten); - Bijvullen van ingrediënten en losse verstrekkingen; - Verhelpen van kleine storingen en het verrichten van klein onderhoud aan de apparaten; - Afvoeren van levering- en verpakkingsmaterialen (ook ten behoeve van de implementatie).
19.	Tijdens de verzorgingsronde dienen de drankautomaten volgens de HACCP-normen en Arbonormen zowel in-als uitwendig gereinigd te worden. De (pantry) meubels waarop de drankautomaat staat wordt hierin ook meegenomen.
20.	De uitgiftesnelheid van de automaten dient de behoefte in de piekmomenten te kunnen voorzien.
	Inschrijver dient mee te werken aan composteren op enkele locaties in samenwerking met het onderwijs.

Eis	Locaties
21.	Per locatie wordt aangegeven waar de drankautomaat komt te staan.
22.	Op de locaties bevinden de drankautomaten zich op loopafstand van de centrale punten of in de kantine/pantry. Voor de automaten is een stroomvoorziening (230V) en een wateraansluiting aanwezig.
23.	Het staat aanbestedende dienst vrij om gedurende de looptijd van de raamovereenkomst, onder dezelfde voorwaarden, locaties en/of apparaten toe te voegen of af te stoten uit de raamovereenkomst.
	Inschrijver dient te werken volgens een bij aanbestedende dienst bekende planning. Afwijkingen dienen voorgelegd te worden aan aanbestedende dienst ter akkoord.

Eis	Communicatie
24.	<p>Inschrijver zal voor de aanbestedende dienst één vast contactpersoon en een vaste vervanger aanwijzen.</p> <p>Daarnaast wijst inschrijver een vaste contactpersoon aan op locatie voor operationele zaken en onderhoud.</p>
25.	Één (1) keer per jaar vindt er een strategisch overleg plaats. Vier (4) keer per jaar vindt er een tactisch overleg plaats tussen de aanbestedende dienst en opdrachtnemer op de locatie van de aanbestedende dienst. Maandelijks vindt er een operationeel overleg plaats. De voorbereidingen voor de overleggen worden getroffen door de opdrachtnemer, zie eis 26.
26.	Managementinformatie m.b.t. tactische kwartaaloverleggen: Maximaal vijf (5) werkdagen na het verstrijken van het desbetreffende kwartaal levert inschrijver de benodigde



	<p>managementinformatie aan. Een digitaal overzicht met managementinformatie over de drankautomaten van het voorgaande kwartaal, gespecificeerd per locatie, waarin per automaat minimaal (indien van toepassing) de volgende informatie kan worden verstrekt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Automaat nummer; - Locatie; - Tellerstanden per automaat per soort consumptie; - Rapportage hoeveelheid afgenomen ingrediënten; - Storingen: aantal, soort, tijdstip van melding, tijdstip melding gereed; - Klachtenafhandeling; - Overzicht facturen; - Tevredenheid; - Resultaten van uitgevoerde audits; - Kwaliteit- en beoordelingen metingen. <p>Uitgevoerd onderhoud per automaat.</p>
27.	De opdrachtnemer dient op alle werkdagen tijdens kantooruren vanaf 8.00 uur tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar te zijn voor de aanbestedende dienst. De storingsdienst dient dagelijks bereikbaar te zijn tussen minimaal 07.00 uur en 21:00 uur.
28.	Indien de accountmanager wisselt, dient dit schriftelijk gecommuniceerd te worden. Binnen één maand volgt een persoonlijk kennismakingsgesprek.
	Inschrijver dient één vast noodnummer ter beschikking te stellen in geval van calamiteiten, dit nummer dient een directe lijn te zijn. Het noodnummer dient minimaal tijdens kantooruren beschikbaar te zijn.

Eis	Facturatie
29.	Inschrijver garandeert dat prijzen tot stand komen zonder ruggespraak, overleg, afspraak of verstandhouding met een of meerdere inschrijvers, al dan niet met het doel de concurrentie in enig opzicht te beperken. Inschrijver garandeert dat de in de offerte vermelde prijzen niet aan een andere inschrijver of concurrent zijn en/of zullen worden medegedeeld.
30.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om per maand een verzamelfactuur (eventueel per locatie) te sturen waarop de kosten zijn gespecificeerd. Op de factuur dient minimaal het volgende worden vermeld: <ul style="list-style-type: none"> • Inkoopordernummer; • Contractnummer; • Factuurdatum; • Betreffende periode; • BTW specificaties; • Verbruikte consumpties; • Eventuele extra bestelde goederen op productniveau.
31.	Opdrachtnemer levert de facturen digitaal aan in PDF-format en/ of XML-format. Waarbij XML-facturen het uitgangspunt is.
32.	In de loop van 2022 is de verwachting dat de facturatie wordt geüniformeerd voor Stichting Yuverta.
33.	Onvoldoende of niet-gespecificeerde facturen worden door opdrachtgever niet in behandeling genomen.
34.	Voor aanvullende facturen en/of creditnota's gelden dezelfde voorschriften als voor facturen. Op creditnota's moeten bovendien de datum, het nummer en het eindbedrag worden vermeld van de factuur waarop de creditnota betrekking heeft.

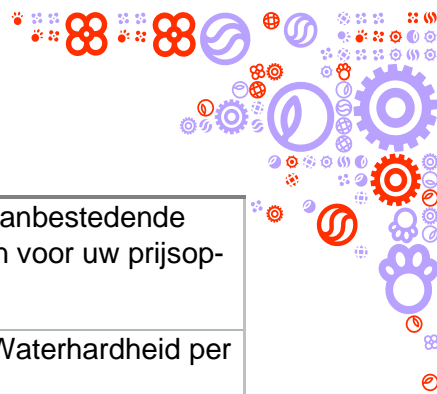


Eis	Wet- en regelgeving
35.	De bекers dienen te voldoen aan de EN13432 norm (eisen voor verpakking door compostering en biodegradatie).

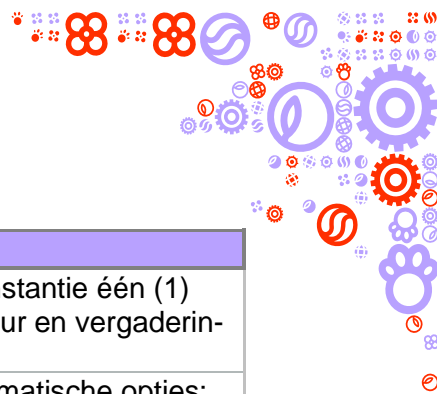
Eis	Eisen ten aanzien van verzorging en onderhoud
36.	De verzorging en klein onderhoud van de drankautomaten dient te geschieden op werkdagen tussen 08:00 uur en 18:00 uur, buiten de piekmomenten om, of binnen de gelden openingstijden per locatie.
37.	Het bijvullen van de ingrediënten en losse verstrekkingen dient te gebeuren door inschrijver.
38.	Inschrijver zorgt voor alle hulpmiddelen, materialen, onderdelen en personele inzet die nodig zijn voor de service en het onderhoud aan de drankautomaten.
39.	Met betrekking tot respons- en reparatietijden voor storingen is er een onderscheid tussen eerste en tweede lijnstoringen. Hieronder staan de maximale responstijden weergegeven. <ol style="list-style-type: none">1. 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 gebruiker. De responstijd voor deze storingen is binnen vier (4) werkuren na melding. Indien de storing (technische mankementen) niet te verhelpen is door de verzorgingsmedewerker, is sprake van een tweede lijnstoring.2. Tweede lijnstoringen: Hierbij dient de technische dienst van opdrachtnemer binnen vier (4) werkuren na melding, de diagnose te hebben gesteld en binnen acht (8) werkuren de storing te hebben opgelost. Opdrachtnemer dient een ingewikkelde storing waarbij niet gelijk de automaat gemaakt kan worden binnen twee (2) werkdagen (16 werkuren) na melding de storing te hebben opgelost al dan niet door het plaatsen van een (tijdelijk) vervangende automaat van gelijkwaardig niveau. Opdrachtnemer dient binnen acht (8) werkuren aan de aanbestedende dienst gemeld te hebben of deze binnen de 16 werkuren al dan niet gerepareerd kan worden. Verzoeken voor bijvullen en het oplossen van eenvoudige storingen dienen binnen vier (4) uur na melding te worden uitgevoerd.
40.	Inschrijver hanteert een betrouwbaarheidspercentage/ up time van de automaten van 98,5%.

Eis	Eisen ten aanzien van het in te zetten personeel
41.	De vakbekwame medewerker(s) zijn alert, professioneel, klantgericht, representatief en in kleding (met bedrijfslogo) herkenbaar.
42.	De medewerker(s) kunnen zich te allen tijde legitimeren conform de wettelijke eisen.
43.	De medewerkers houden zich aan de gedragscode en huisregels die gelden op locaties van de aanbestedende dienst en ondertekenen hiervoor de integriteitsverklaring van de aanbestedende dienst.
44.	De medewerkers zijn VCA gecertificeerd.
45.	De medewerkers dragen de benodigde PBM's, beschikken over gekeurde gereedschappen.

Eis	Overige eisen
------------	----------------------



46.	Het water en de vereiste stroomvoorziening van 230V wordt door de aanbestedende dienst beschikbaar gesteld en kan buiten beschouwing gelaten worden voor uw prijsopgave.
47.	Inschrijver dient rekening te houden met een mogelijke verschillende Waterhardheid per locatie/ gebied
48.	De inschrijver dient twee type automaten aan te bieden, te weten: fresh brew (gemalen koffie, vers gezet) en verse bonenkoffie (per consumptie gemalen)
49.	Aanbestedend dienst wenst een flexibel keuzemenu welke naar wens indien benodigd bijgesteld kan worden en welke ten minste zes keuzemogelijkheden biedt. De drankautomaten dienen minimaal te beschikken over de volgende keuzes opeen digitaal keuzemenu: <ul style="list-style-type: none">- Koffie;- Cappuccino;- Espresso;- Chocolademelk (combinatie van cacao en een melkproduct);- Heet en gekoeld water;- Suiker en/of melk.
50.	Bij de drankautomaat dient een gevarieerd assortiment één kops theezakjes, per stuk apart (recyclebaar) verpakt, te worden aangeboden. Op verzoek van aanbestedende dienst dient het mogelijk te zijn om (per locatie verzoek) een ander assortiment theezakjes aan te bieden.
51.	Inschrijver mag zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming van de aanbestedende dienst in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam of het logo van de aanbestedende dienst.
52.	Het energiegebruik van de automaten overschrijdt de volgende grenswaarden niet. Grenswaarden gemeten volgens protocol EVA EMP 3.1B of de onderliggende DIN 18873-2: <ul style="list-style-type: none">- 'OCS' (Office Coffee Solution): < 190 Wh/L- 'table top machines': < 190 Wh/L- 'free Standing machines': < 140 Wh/L
53.	De machines worden gedefinieerd op basis van doorvoer-capaciteit, volgens de volgende waarden: <ul style="list-style-type: none">- 'OCS' (Office Coffee Solution): 5l/24h- 'table top machines': 15l/24h- 'free Standing machines': 30l/24h Het protocol, (een format voor een zelfverklaring volgens EVA EMP 3.1B), is gratis op te vragen bij de European Vending Association.
54.	De inschrijver dient, op verzoek van aanbestedende dienst, een toelichting te kunnen 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: <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.
55.	Voertuigen van inschrijver welke worden ingezet m.b.t. deze opdracht dienen minimaal te voldoen aan Euro6 norm.



Eis	Apparaten t.b.v. Yuverta Park
	Aanbestedende dienst wenst voor de locatie Yuverta Park in eerste instantie één (1) luxe apparaat in te zetten. Deze locatie wordt gebruikt voor o.a. verhuur en vergaderingen. Inschrijver dient op verzoek extra apparaten te kunnen leveren.
	Het apparaat dient minimaal te beschikken over de volgende vol automatische opties: <ul style="list-style-type: none">- Koffie;- Cappuccino;- Latte machiato;- Espresso;- Heet water;- Melkschuim (warm, koud, opgestoomd vanuit een verse melk opslag).
	De inschrijver dient een automaat aan te bieden welke gebruik maakt van verse bonenkoffie. Het bonen reservoir dient aan de automaat vast te zitten en een minimale inhoud van twee (2) kg te bevatten.
	De automaat dient te beschikken over een touch display waarop de minimale opties te kiezen zijn qua producten maar welke ook meldingen weergeeft zoals het legen van de lade, het bijvullen van bonen, melk etc.
	De automaat dient te beschikken over een vaste water aansluiting.
	De automaat dient aangesloten te kunnen worden op de afvoer.
	De automaat dient te beschikken over een opvang element voor het koffieresidu.
	De automaat dient minimaal 200 koppen per dag en 50.000 koppen per jaar te kunnen schenken.
	De automaat dient te beschikken over een zelfbediening én bedieningsmodus.
	De automaat dient eenvoudig in gebruik te zijn, ook voor externe klanten/gebruikers.
	De automaat dient te beschikken over een automatisch reinigingssysteem.
	De automaat mag niet meer geluid produceren dan 75 dB(A) in verband met de activiteiten op de locatie.
	De automaat dient gebruik te maken van verse melk en dient in staat te zijn deze gekoeld te bewaren.
	De automaat dient over de mogelijkheid te beschikken een additioneel waterfilter te plaatsen.