

Algemeen	
1	De drankautomaten moeten voldoen aan algemeen geldende Europese richtlijnen en normen.
2	Er worden minimaal twee type drankautomaten gevraagd, zoals beschreven in de aanbestedingsleidraad en dit programma van eisen. Deze twee varianten dienen te beschikken over een bonen zetmethode.
3	De drankautomaten dienen nieuw te zijn.
4	De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een uniforme uitstraling en bediening van de drankautomaten. Het is niet toegestaan reclame uitingen te plaatsen op de drankenautomaten.
5	De maximale geluidsproductie van de drankenautomaten is acceptabel voor een kantooromgeving.
6	Energiekosten en waterverbruik zijn voor rekening van Opdrachtgever.
7	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om het aantal gemeentelijke locaties (of gelieerd hieraan) uit te breiden voor de raamovereenkomst.
8	De Opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam en/of het logo van de Opdrachtgever.
Type drankenautomaten	
9	Type 1: Espresso machine Een tafelmodel espressomachine op basis van versgemalen koffiebonen. Ten behoeve van minimaal 40 reguliere gebruikers en piekgebruik. De automaat dient minimaal de volgende consumpties te bevatten: • Café crème (oftewel: café noir); • Café au Lait; • Latte Macchiato; • Espresso; • Cappuccino; • Decafé koffie; • Warme chocomelk / cacao; • Heet & koud gefilterd water Verdere eigenschappen: • Separate wateruitloop; • Suiker- en melkuitgifte; • Sterkte- en volumeregeling; • Kannenfunctie; • Maximale uitgiftesnelheid: 35 sec. per kopje koffie.

10	Type 2: Espressomachine de luxe Een tafelmodel espressomachine met verse houdbare volle melk ten behoeve van minimaal 30 reguliere gebruikers en piekgebruik. De automaat dient minimaal de volgende consumpties te bevatten: • Café crème (oftewel: café noir); • Café au Lait; • Latte Macchiato; • Espresso; • Cappuccino; • Decafé koffie; • Warme chocomelk / cacao; • Heet water Verdere eigenschappen: • Separate wateruitloop. • Verse melkuitgifte minimaal 4L; • Sterkte- en volumeregeling; • Maximale uitgiftesnelheid: 35 sec. per kopje koffie.
11	Waterkoeler • Tafelmodel met aansluiting op waterleiding; • Voorzien van waterfilter; • Geschikt voor gemiddeld 40 gebruikers; • Wateropties: - plat / ongekoeld water - gekoeld water tussen 3 en 12 graden - bruisend water is toegestaan, geen vereiste; • Geschikt voor vullen waterflesjes (inhoud 0,5 liter); • Voorzien van lekbak.
12	Onderzetkasten • Geschikt voor alle aangeboden typen tafelmodel espressomachines; • Kasten uit één productlijn t.b.v. uniforme uitstraling; • Passend binnen beschikbare ruimten in aanwezige pantrys (zie Appendix 2) ; • Voorzien van droesafvoer door blad incl. opvangbak in kast; • Voorzien van bekerdispensers/-pijpen; • Ruimte voor opbergen melk- en suikersticks, roerstaafjes en theezakjes; • Minimaal 90% van circulair/gerecycled materiaal; • Optie voor achterwand; • Afsluitbare kast voor voorraadproducten .
13	De aangeboden drankautomaten dienen te zijn voorzien van een systeem dat de gebruiker zelf een beker kan pakken. De gebruiker plaatst zelf een beker onder/in de dranken automaat.
14	De drankautomaten dienen een neutrale kleur te hebben (geen nadrukkelijke kleuren als geel, oranje, roze etc).
15	De drankautomaten moeten geschikt zijn voor het gebruik van verschillende drinksystemen (bekers, kopjes, theeglazen e.d.)

	Technisch
16	De drankautomaten dienen voorzien te zijn van waterfilters en dienen voorzien te zijn van een lekbak. Een directe aansluiting op de afvoer behoort bij enkele locaties wellicht tot de mogelijkheid.
17	In Appendix 2 staan de maximale beschikbare afmeting voor de nieuwe drankvoorziening beschreven inclusief de aanwezige aansluitingen. De afmetingen van de te leveren drankautomaten mogen deze waardes niet overschrijden.
18	De aangeboden drankautomaten dienen te zijn voorzien van een systeem wanneer de gebruiker geen beker plaatst of deze niet juist onder/in de automaat plaatst dat de gebruiker hiervan een melding krijgt. De gekozen consumptie wordt in dit geval niet bereid.
19	Opdrachtnemer draagt zorg voor het waterslot voorzien van een terugslagklep. Hiervoor kunnen geen separate kosten in rekening worden gebracht.
20	De drankautomaten zijn voorzien van een touchscreen en het display op de drankautomaten geeft standaard teksten weer in de Nederlandse taal.
	Service, Onderhoud & Verzorging
21	Opdrachtnemer dient op maandag t/m vrijdag tussen 8.00 en 17.00 uur bereikbaar te zijn via een centraal telefoonnummer. Het verhelpen van storingen dient plaats te vinden tijdens kantooruren (maandag t/m vrijdag) tussen 8.00 en 17:00 uur tenzij nadrukkelijk anders aangegeven door Opdrachtgever.
22	Het preventieve- en correctieve onderhoud wordt door de Opdrachtnemer uitgevoerd. Het onderhoud, de voorrijdkosten, alle technische service en onderdelen zijn verdisconteerd in het jaarlijks onderhoudsbedrag per automaat zoals vermeld op het prijzenblad. Hiervoor worden geen aanvullende kosten doorberekend aan de gemeente.
23	Correctief onderhoud houdt in dat alle technische storingen aan drankautomaten door de technische afdeling van Opdrachtnemer, of anderszins, door Opdrachtnemer worden opgelost door een bekwaam medewerker.
24	Opdrachtnemer dient, naast de gevraagde 2 type drankautomaten ook kleinere drankautomaten te kunnen aanbieden voor de minder omvangrijke locaties. De dagelijkse verzorging van deze automaten moet uitgevoerd kunnen worden door medewerkers van de opdrachtgever. Het is daarom voor opdrachtgever belangrijk dat de drankautomaat zo onderhoudsvriendelijk mogelijk zijn. Voor de instructie van de medewerkers dient opdrachtnemer een instructiebijeenkomst te organiseren over de verzorgingswerkzaamheden. Speciale aandacht moet er zijn voor de handelingen die moeten worden verricht ten behoeve van het bijvullen van de dranken automaten. Deze instructie dient kosteloos te zijn voor de opdrachtgever. De opdrachtgever wenst daarnaast een basishandleiding te ontvangen voor het oplossen van kleine storingen aan de dranken automaat.
25	Het preventief onderhouden ter voorkoming van storingen aan de drankautomaat houdt onder andere, maar niet uitsluitend, in: -het reinigen (van onderdelen die niet voor de operator bereikbaar zijn); -het smeren, controleren en eventueel nastellen van de daarvoor in aanmerking komende delen, zodat het goed functioneren van de koffieautomaat wordt gewaarborgd; - het volledig ontkalken van het watersysteem; - het controleren van de boiler/watersysteem; - het vervangen van het waterfilter; - het controleren en vervangen van afdichtingen behoren tevens tot het preventief onderhoud.
26	De Opdrachtnemer verhelpt zowel 1e (optioneel) als 2e lijnstoringen.

27	Onder eerste lijnstoringen worden verstaan: haperingen van de drankautomaat waardoor de gewenste consumptie (inclusief inhoud) niet of niet juist verkregen wordt door de gebruiker en die door de operator eenvoudig verholpen kunnen worden. Het zal hier vaak gaan om bekers of ingrediënten die op zijn. Het niet verkrijgen van de gewenste consumptie door een storing wordt gezien als een 1ste lijnstoring.
28	Indien de operator niet in staat is de storing zelf te verhelpen (technische mankementen) is sprake van een 2e lijnstoring. Hierbij dient de technische dienst van Opdrachtnemer binnen 4 uren na eerste melding de storing te hebben verholpen zodat de drankautomaat weer gebruiksklaar is. Indien dit laatste niet mogelijk is dient er in elk geval contact opgenomen te zijn met de centrale contactpersoon bij Opdrachtgever om mogelijke vervanging te bespreken. Op locaties van Opdrachtgever waar slechts één drankenautomaat aanwezig is, dient Opdrachtnemer altijd zonder hiervoor kosten in rekening te brengen bij de Opdrachtgever en binnen 24 uur na melding een vervangende koffievoorziening te regelen of een vervangende drankenautomaat te plaatsen.
29	Het percentage uptime (beschikbaarheidspercentage) tijdens kantooruren is minimaal 98%.
Consumpties, ingrediënten & disposables	
30	De espressobonen zijn A-kwaliteit 100% Arabica espressobonen melange.
31	Alle consumpties uit het automaat dienen een inhoud van minimaal 120 cc te hebben. Voor Espresso geldt een minimale inhoud van 60 cc.
32	Grammage bonen ligt binnen een bandbreedte van 6,5 en 8 gram. In de verificatiefase wordt de exacte hoeveelheid bepaald en na gunning wordt dit vastgelegd in de Raamovereenkomst.
33	Opdrachtgever kan tijdens de contractperiode aanpassingen laten doen door Opdrachtnemer voor variaties in sterkte en smaak van consumpties als dit de conclusie is van het tevredenheidsonderzoek. Deze keuze heeft geen invloed op de prijs van de consumpties.
34	De temperatuur van de warme dranken dient bij uitstroom tussen de 75 en 85 graden Celsius te liggen. De uitstroomtemperatuur van heet water ligt boven de 85 graden Celsius.
35	De consumptie van thee geschiedt door afname van heet water uit de automaat met daarbij losse theezakjes. Bij iedere automaat dienen theezakjes in minimaal tien verschillende smaken aangeboden te worden, waarvan twee per seizoen wisselende smaken thee en/of kruidenthee.
36	De theezakjes dienen een inhoud te hebben die bedoeld is voor één kop thee.
37	De theezakjes zijn individueel en duurzaam verpakt, waarbij de verpakking aansluit bij de hoogwaardige beleving die de gemeente Eindhoven voorstaat met haar toekomstige drankvoorziening.
38	De suikersticks, waaronder ook de rietsuiker, hebben een inhoud van 4 gram en de creamersticks van 2,5 gram.
39	Opdrachtgever kan de communicatie op de koffiebekers bepalen. De fullcolour bedrukking van deze bekers kan worden aangepast. De afnamehoeveelheden per bedrukking stemt Opdrachtgever af met Opdrachtnemer.
Duurzaamheid	
40	Opdrachtgever hanteert de aanbevelingen van Pianoo op het gebied van maatschappelijk verantwoord inkopen. Voor deze procedure gelden de Minimum Eisen (ME) die vermeld staan in het document 'Milieucriteria voor het maatschappelijk verantwoord inkopen van automaten (versie maart 2017). https://www.pianoo.nl/sites/default/files/documents/documents/milieucriteria-automaten-maart2017.pdf

41	In de drankautomaten zijn minimaal de volgende energiebesparende maatregelen getroffen: - De automaat beschikt over een wachtstand en/of tijdschakelaar zodat in een periode dat medewerkers geen gebruikmaken van de automaat deze wordt uitgeschakeld. Daarbij dient de voedselveiligheid gewaarborgd te blijven. - De verlichting voldoet aan de volgende vereisten: - o Er is geen verlichting in de apparatuur aanwezig anders dan benodigd voor informatievoorziening ten behoeve van de drankkeuze. - o De aanwezige verlichting is energie-efficiënt en wordt door middel van een lichtschakelsysteem automatisch uitgeschakeld in een periode dat medewerkers geen gebruikmaken van het apparaat. - o De dranken automaten zijn bij voorkeur voorzien van energiezuinige LED verlichting. Onder 'een periode' wordt in ieder geval verstaan: het weekend (vrijdagavond vanaf [X] uur tot maandagochtend [Y] uur) en doordeweeks elke avond vanaf [X] uur tot 's morgens [Y] uur. Hier wordt nader met de Opdrachtnemer invulling aan gegeven.
42	De opdrachtgever eist dat de koffie en cacao duurzaam is. Dit moet worden aangetoond bij verificatie door het overleggen van een kopie van een geldig certificaat van het keurmerk Fairtrade of UTZ /Rainforest Alliance, dan wel een gelijkwaardige certificering. Hierbij is gekeken naar de aspecten milieu, mens, controle en transparantie.
43	De te leveren bekertjes zijn 100% biobased. Met 'biobased' wordt bedoeld hernieuwbaar materiaal van biologische oorsprong, exclusief materiaal uit geologische afzettingen of gefossiliseerd materiaal en hebben de mogelijkheid tot kosteloze personalisatie.
44	Opdrachtnemer dient alle benodigde ingrediënten op biologische en de hoogst haalbare duurzame basis te leveren. Biologisch is een beschermde term gebaseerd op geldende wet- en regelgeving over biologische productie. Met duurzaam wordt bedoeld: het milieu weinig belastend.
45	De koffiebekers worden cradle to cradle gerecycled naar verbruiksmateriaal voor de sanitaire voorzieningen. Opdrachtnemer dient ten aanzien van de koffiebekers te voldoen aan alle eisen die in de Appendix 11 en 12 van WEPA vermeld staan.
46	Wanneer in de uitvoering een voertuig met een lagere weegfactor wordt geconstateerd dan de Opdrachtnemer heeft aangeboden en dus de Opdrachtnemer zijn verplichtingen met betrekking tot belofte op inzet werktuigen, voertuigen en gereedschappen niet nakomt, is de Opdrachtnemer een onmiddellijk opeisbare boete van € 500 (zegge: vijfhonderd euro) per voertuig per dag verschuldigd aan de Opdrachtgever, zonder rechterlijke tussenkomst. Met een maximum van 15 werkdagen en daarmee € 7.500,-. Deze bepaling laat alle andere rechten en vorderingen onverlet, waaronder de mogelijkheid om eventuele daadwerkelijke schade te verhalen op de Opdrachtnemer. Presteeft de Opdrachtnemer minder dan is beloofd in de aangeboden belofte, dan wordt een tekortkoming geconstateerd. Hierdoor wordt de Opdrachtgever wezenlijk gedupeerd. Voorts zullen hier ook effecten optreden die als concurrentievervalsing zijn aan te merken. Op zo'n blijvende afwijking, dit is wanneer binnen bovenstaande 15 werkdagen geen verbetering optreedt, wordt een sanctie toegepast. Deze sanctie wordt direct gekoppeld aan de mate van uiteindelijke mindere score dan bij de Inschrijving was aangeboden. Het niet nakomen van het geheel of gedeelte van de belofte heeft een sanctie van € 30.000 per voertuig.
Social Return	
47	De Opdrachtnemer is verplicht om binnen deze opdracht minimaal 2% van de opdrachtsom excl. btw te besteden aan de invulling van Social return door de - bij voorkeur langdurige - inzet van personen die een afstand hebben tot de arbeidsmarkt. Zie voor de uitvoeringsvoorwaarden Social Return Appendix 8 van het Beschrijvend document.

Logistiek	
48	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het plaatsen van de drankautomaten, het aansluiten op de waterleiding en een wandcontactdoos en het in gebruik stellen van de automaten op de door Opdrachtgever aangegeven locaties en afgesproken tijdstip. Installatie dient te gebeuren tijdens de reguliere openingstijden of in overleg buiten de reguliere openingstijden.
49	De drankautomaten moeten direct geplaatst worden bij het verwijderen van het oude automaat. Uitgangspunt voor de implementatie is minimale overlast voor de eindgebruiker. Opdrachtnemer zorg voor de ontkoppeling van de oude automaten en neemt contact op met de huidige leverancier om het verwijderen/ophalen af te stemmen.
50	Opdrachtnemer zorgt voor levering en voorraadbeheer van ingrediënten en disposables welke benodigd zijn voor de dienstverlening. Er is hiervoor beperkte opslagruimte in de gemeentelijke gebouwen aanwezig.
51	Het vrijgekomen verpakkingsmateriaal wordt door de Opdrachtnemer afgevoerd.
Personeel	
52	Het in te zetten personeel door Opdrachtnemer dienen gedurende de uitvoering van de werkzaamheden herkenbare bedrijfskleding te dragen.
53	Een geldige verklaring omtrent het gedrag (VOG) dient afgegeven te zijn voor de betreffende functie en daarbij horende werkzaamheden (taakomschrijving) en mag niet ouder zijn dan drie (3) maanden voor de datum van tewerkstelling bij Opdrachtgever. Na tewerkstelling bij Opdrachtgever mag de VOG maximaal vier (4) jaar oud zijn. Kosten die hiermee samenhangen en/of uit voortvloeien zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
Communicatie	
54	Opdrachtnemer stelt één contactpersoon met direct telefoonnummer ter beschikking als accountverantwoordelijke voor Opdrachtgever. Deze persoon is verantwoordelijk voor het overleg en heeft inzicht in de gehele dienstverlening aan Opdrachtgever. Bij afwezigheid wordt een vervanger met direct telefoonnummer aangewezen als vast contactpersoon. Deze mededeling wordt tijdig aan Opdrachtgever gemeld.
55	Wijzigingen in naam of adresgegevens van de organisatie en contactpersonen geeft Opdrachtnemer direct door aan de contractmanager en andere betrokken contactpersonen van Opdrachtgever.
Contractmanagement	
56	De opdrachtnemer beschikt over een formele klachtenprocedure. Klachten zijn: alle bij de opdrachtnemer of opdrachtgever aangemelde uitingen van ontevredenheid door de gebruikers van de overeenkomst. Onder klacht wordt ook verstaan onzorgvuldigheid van de opdrachtnemer. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen terechte of onterechte klachten. De opdrachtnemer houdt een deugdelijke en transparante klachtenadministratie bij. Alle klachten, ook klachten die direct bij de gebruiker of telefonisch opgelost worden, worden vermeld in de klachtenadministratie. De afdoening van klachten wordt in de administratie opgenomen. In principe worden klachten zo spoedig mogelijk afgehandeld doch uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na melding.

57	Gedurende de contractperiode vinden op nog vast te stellen momenten, maar tenminste vier keer per jaar evaluatiegesprekken plaats tussen de contractmanager en de opdrachtnemer. Het doel van het contractmanagement is het duurzaam borgen van de kwaliteit, stabiliteit en continuïteit van de dienstverlening van de opdrachtnemer. Het contractmanagement ziet er op toe dat: - de opdrachtnemer de prestaties levert conform de afgesloten overeenkomst; - de eigen organisatie geïnformeerd wordt over de inhoud van de overeenkomst; - de eigen organisatie haar deel van de verplichtingen van de overeenkomst nakomt; - het contract up-to-date blijft; - de relatie tussen opdrachtnemer en de gemeente Eindhoven een positief karakter heeft en houdt; - er voortdurend wordt gewerkt aan prestatieverbetering; - er te allen tijde verantwoording kan worden afgelegd over de prestaties.
58	De opdrachtnemer dient de contractmanager van de gemeente Eindhoven van de navolgende informatie te voorzien: • Per kwartaal aan te leveren, uiterlijk tien werkdagen na het einde van het kwartaal: • Een integrale bestandsdownload met .csv of .xls; • Een verbruiksoverzicht van de drankenautomaten per locatie; • Mutaties in het contract per locatie; • Overzicht van service-aanvragen en storingsmeldingen, inclusief de reactietijden; • Een overzicht van de in de uitvoering geconstateerde knelpunten; • Een overzicht met betrekking tot status en voortgang van verbeterinitiatieven; • Een klachtregistratie waarbij de volgende gegevens worden weergegeven: -Melder van de klacht -Melddatum -Behandelaar -Afhandeldatum -Omschrijving van de klacht met de oplossing die is geboden. De frequentie en inhoud van de aan te leveren data kan tussentijds worden aangepast door opdrachtgever
59	Evaluaties vinden één keer per kwartaal plaats. Deze frequentie zal worden verlaagd of verhoogd als de contractuitvoering dit toelaat of noodzakelijk maakt. De evaluatie wordt uitgevoerd door de contractmanager en opdrachtnemer gezamenlijk en betreft alle aspecten die betrekking hebben op uitvoering van het contract. Tijdens de evaluatie zal in ieder geval aan de orde komen: • de dienstverlening - o kwaliteit van de dienstverlening - o kwaliteit service en onderhoud - o klachtenafhandeling • de voortgang van overeengekomen verbeteracties • gesignaleerde knelpunten in de uitvoering • de facturatie • social return • ontwikkelingen op het gebied van innovatie en duurzaamheid

	Facturatie & Indexering
60	Opdrachtnemer is verplicht altijd het door Opdrachtgever gegeven ordernummer op te nemen op de factuur.
61	Facturen van Opdrachtnemer worden verstuurd in PDF formaat.
62	Facturen worden gestuurd naar: factuurportal@eindhoven.nl
63	De aangeboden tarieven voor de ingrediënten en het preventief onderhoud zijn gedurende het eerste jaar van de raamovereenkomst vast. Voor de daarop volgende jaren (voor het eerst per 01 januari 2023) heeft de opdrachtnemer het recht de tarieven aan te passen tot een maximum conform het afgeleide CBSprijsindexcijfer reeks 000000 'Alle bestedingen (2015=100)'. De basis hiervoor vormt de stijging van dit prijsindexcijfer over twaalf (12) maanden voorafgaand aan de maand september van het voorgaande kalenderjaar. Tariefaanpassing per 01 januari 2023 wordt dus berekend over september 2021 t/m september 2022. Tarief aanpassing per 01 januari 2024 wordt berekend over september 2022 t/m september 2023. Vóór 01 december van ieder contractjaar verzoekt de opdrachtnemer schriftelijk aan de opdrachtgever tot aanpassing van de tarieven specifiek voor het nieuwe contractjaar. In het verzoek dient een specificatie van alle oude en nieuwe tarieven te worden opgenomen. Verzoeken tot aanpassing van de tarieven die op of ná 01 december van enig jaar worden ontvangen, worden niet gehonoreerd. Na goedkeuring van de indexering door de opdrachtgever, wordt vanaf 01 januari in het nieuwe jaar gefactureerd tegen de nieuwe tarieven. Inhaalslagen voor niet toegepaste tariefaanpassingen zijn niet mogelijk. Indien het CBS overgaat tot het publiceren van een nieuwe reeks voor consumentenprijzen, dient de opdrachtnemer het gebruik van de nieuwe reeks te vermelden in het verzoek. Wanneer het mutatiecijfer negatief is, dient dit eveneens te worden toegepast. In dat geval zal opdrachtnemer diens tarieven overeenkomstig verlagen.
64	De levering en het gebruiksklaar installeren van de machines worden niet door Opdrachtnemer in rekening gebracht en zijn verdisconteerd in de automatenhuur.
65	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om eventuele overtollige drankenautomaten kosteloos af te schalen, indien de drankenautomaat niet tot nauwelijks wordt gebruikt.