

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	<p>Dienstverlening en kwaliteit</p> <p>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 MBO Amersfoort, 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 MBO Amersfoort.</p> <p>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.</p>
a-e-2	<p>Wet- en regelgeving</p> <p>Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving.</p>
a-e-3	<p>Voorwaarden</p> <p>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.</p>
a-e-4	<p>Nederlandse taal</p> <p>Alle medewerkers van Opdrachtnemer en diens onderaannemers die in contact (kunnen) komen met medewerkers van MBO Amersfoort 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.</p>
a-e-5	<p>Huisregels en legitimeren</p> <p>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 MBO Amersfoort te kunnen legitimeren.</p>
a-e-6	<p>(persoons-)gegevens</p> <p>Alle aan Opdrachtnemer verstrekte (persoons-)gegevens en overige informatie blijft eigendom van MBO Amersfoort. Opdrachtnemer mag deze niet zonder toestemming van MBO Amersfoort 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.</p>
a-e-7	<p>Scope opdracht</p> <p>Opdrachtnemer wordt belast met het leveren en onderhouden van de warme drankenautomaten op de locaties van Opdrachtgever. Hieronder wordt verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none">- Het verhuren van warme drankenautomaten op basis van Operational Lease;- Het plaatsen en installeren van automaten;

	<ul style="list-style-type: none"> - Voor de volautomaten het leveren van ingrediënten (voor het bereiden van de verschillende koffie en chocolademelk consumpties, thee, suiker en melk) en bekens; - Voor de tafelmodel automaten het leveren van ingrediënten (voor het bereiden van de verschillende koffie en chocolademelk consumpties); - Het onderhouden en het verlenen van service (o.a. herstellen van storingen) van de door Opdrachtnemer geplaatste automaten. <p>De volgende werkzaamheden en producten behoren <u>niet</u> tot de opdracht:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De verzorging (schoonmaken en vullen) van de door Opdrachtnemer geplaatste automaten*; - Het leveren van losse thee; - Het leveren van losse suiker- en melksticks. <p>* De verzorging (schoonmaken en vullen) van de door Opdrachtnemer geplaatste automaten wordt door Opdrachtgever of door de schoonmaakorganisatie van Opdrachtgever uitgevoerd. Opdrachtnemer dient (minimaal twee per locatie) medewerkers van Opdrachtgever of de schoonmaakorganisatie op te leiden om op een juiste wijze te kunnen werken met de machines van Opdrachtnemer.</p>
a-e-8	<p>Bestellen van ingrediënten</p> <p>Bestellingen van ingrediënten en bekens (voor de volautomaten) kunnen alleen door vooraf geautoriseerde personen van Opdrachtgever geplaatst worden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanleveren en actueel houden van de te bestellen goederen in een excel format exclusief BTW. Inschrijver heeft een webportal beschikbaar, deze webportal dient ingericht te worden op verschillende autorisatieniveaus zodat gebruikers enkel de historie zien die voor hen belangrijk is. 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.</p>
a-e-9	<p>Orderbevestiging</p> <p>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 locatie (11) Naam besteller.</p>
a-e-10	<p>Managementinformatie</p> <p>Opdrachtnemer levert onderstaande managementinformatie, zowel schriftelijk als digitaal (in Excel format) op de volgende niveaus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Locatieniveau; - Centraal bestuursniveau. <p>De rapportage dient, zonder meerkosten ieder jaar te worden aangeleverd, binnen 14 werkdagen nadat het nieuwe jaar is ingegaan en dient tenminste de volgende informatie te bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 (locatie); - Reactietijd en tijdsduur van storingen per machine (locatie); - Beschikbaarheidspercentage per automaat; - De totale beschikbaarheid, gemeten over alle bij Opdrachtgever geplaatste automaten;

	<ul style="list-style-type: none"> - Overzicht van meldingen (vragen, manco's, e.d.); - Overzicht van klachten, inclusief aard, type en afhandeling en afhandeltijd daarvan; - Verricht preventief onderhoud.
a-e-11	<p>Vaste contactpersonen</p> <p>Opdrachtnemer stelt een vast contactpersoon aan, die de vereiste kennis heeft van de betreffende materie en kennis heeft 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 3).</p>
a-e-12	<p>Evaluatie</p> <p>De account- of rayonmanager van Opdrachtnemer overlegt een keer per jaar (centraal niveau) op locatie van MBO Amersfoort 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.</p>
a-e-13	<p>Implementatie</p> <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie van de automaten, inclusief planning en levert de planning binnen 15 werkdagen na voorlopige gunning aan bij Opdrachtgever.</p>
a-e-14	<p>Plaatsing automaten</p> <p>Opdrachtnemer garandeert dat de locaties van MBO Amersfoort op de data zoals opgenomen in paragraaf 3.3 van het Bestek voorzien zijn van het gevraagde aantal werkende automaten.</p> <p>Levering van de automaten geschied 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.</p>

Eisen t.a.v. de warme drankautomaten			
m-e-1	<p>Zetmethode en type automaten</p> <p>Opdrachtnemer dient onderstaande zetmethodes en type automaten aan te bieden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Type 1: Tafelmodel Espresso zetmethode, met de mogelijkheid voor een extra instantmodule voor kannenkoffie. - Type 2: Volautomaat Espresso zetmethode met betaalfunctie. 		
m-e-2	<p>Aantallen automaten</p> <p>De aantallen automaten per type zijn opgenomen in het calculatieblad (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.</p>		
m-e-3	<p>Assortiment</p> <p>De automaten dienen standaard het volgende assortiment te leveren:</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <p>Type 1 – Tafelmodel</p> <ul style="list-style-type: none"> - Koffie; - Cappuccino; - Espresso; - Koffie crème; - Latte; - Chocolademelk; - Heet water (gefilterd / gezuiverd). </td> <td style="vertical-align: top;"> <p>Type 2 – Volautomaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Koffie; - Cappuccino; - Espresso; - Koffie crème - Latte - Chocolademelk - Thee; - Suiker en melk. </td> </tr> </table> <p>a. De minimale inhoud van een consumptie is 115 ml, met uitzondering van een espresso (50 ml).</p>	<p>Type 1 – Tafelmodel</p> <ul style="list-style-type: none"> - Koffie; - Cappuccino; - Espresso; - Koffie crème; - Latte; - Chocolademelk; - Heet water (gefilterd / gezuiverd). 	<p>Type 2 – Volautomaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Koffie; - Cappuccino; - Espresso; - Koffie crème - Latte - Chocolademelk - Thee; - Suiker en melk.
<p>Type 1 – Tafelmodel</p> <ul style="list-style-type: none"> - Koffie; - Cappuccino; - Espresso; - Koffie crème; - Latte; - Chocolademelk; - Heet water (gefilterd / gezuiverd). 	<p>Type 2 – Volautomaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Koffie; - Cappuccino; - Espresso; - Koffie crème - Latte - Chocolademelk - Thee; - Suiker en melk. 		

	<p>b. Alle automaten dienen kwalitatief gelijkwaardige consumpties te leveren.</p> <p>c. De uitstroomtemperatuur van warme dranken is minimaal 75 graden Celsius.</p> <p>d. De uitstroomtemperatuur van heet water is minimaal 90 graden Celsius.</p>
m-e-4	<p>Instantmodule Type 1</p> <p>De type 1 automaat dient, naast de bonenmodule, 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 calculatieblad (Bijlage 5).</p>
m-e-5	<p>Kannenfunctie</p> <p>De type 1 automaat dient te beschikken over een kannenfunctie.</p>
m-e-6	<p>Bekeruitgifte Type 2</p> <p>MBO Amersfoort wil medewerkers en studenten zoveel mogelijk stimuleren om gebruik te maken van eigen bekers. De type 2 automaat moet de mogelijkheid bieden om gebruik te maken van een eigen beken of van een beker uit de automaat. De uitgifteprijs voor een consumptie (door MBO Amersfoort te bepalen) moet kunnen verschillen voor een consumptie zonder beker en voor een consumptie met beker.</p>
m-e-7	<p>Bekers</p> <p>De door Opdrachtnemer te leveren bekers dienen te voldoen aan de richtlijnen voor wegwerpbekers die vanaf 1 januari 2023 gelden. Opdrachtnemer levert stevige en duurzame bekers van ongeveer 150cc t.b.v. de Type 2 automaat. Opdrachtgever maakt voor de Type 1 automaat gebruik van eigen bekers/mokken.</p>
m-e-8	<p>Dosering</p> <p>Inschrijver dient in het calculatieblad 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.</p>
m-e-9	<p>Instelmogelijkheid sterkte consumpties</p> <p>De automaten dienen te beschikken over een instelmogelijkheid voor de sterkte van de consumpties. Na elke uitgifte worden deze instellingen weer ingesteld op standaard.</p>
m-e-10	<p>Bedieningspaneel</p> <p>De bediening van alle automaten geschiedt door middel van een uniform Nederlandstalig bedieningspaneel.</p>
m-e-11	<p>Instructiekaart</p> <p>Opdrachtnemer levert bij plaatsing van de automaten per automaat een geplastificeerde instructiekaart aan ten behoeve van het schoonmaken en vullen van de automaten.</p>
m-e-12	<p>Gescheiden uitgifte</p> <p>De type 1 automaat dient te beschikken over een aparte bekerpositie voor heldere (heet water) en ingrediënt-houdende (koffie, cappuccino e.d.) consumpties ter voorkoming van koffie-uitgifte of druppels in het hete water.</p>
m-e-13	<p>Technische levensduur</p> <p>De technische levensduur van de automaten is minimaal gelijk aan de contractduur inclusief eventuele verlenging.</p>
m-e-14	<p>Fabrieksnieuwe automaten</p> <p>De bij Opdrachtgever te plaatsen automaten voor 1 maart 2023 dienen fabrieksnieuw te zijn.</p>
m-e-15	<p>Vervangende onderdelen</p> <p>Vervangende onderdelen dienen gedurende de contractduur te kunnen worden geleverd.</p>
m-e-16	<p>Waterfilter/drinkwaterontharder</p> <p>De automaten dienen te zijn voorzien van een waterfilter/drinkwaterontharder.</p>
m-e-17	<p>Tellerstanden</p> <p>Alle automaten dienen voorzien te zijn van een registratiesysteem waarmee op eenvoudige wijze de aantallen consumptie per soort worden uitgelezen.</p>

m-e-18	Registratienummer Alle automaten dienen te zijn voorzien van een uniek registratienummer dat als kenmerk dient bij storingsmeldingen.
m-e-19	Sensoren In het apparaat zijn lekbak, beker en residusensoren aanwezig.
m-e-20	Opvangcapaciteit Er dient in de automaat voldoende opvangcapaciteit voor het koffieafval en lekwater aanwezig te zijn om van tenminste één werkdag het afval en lekwater op te vangen.
m-e-21	Automatisch spoelprogramma De automaten zijn voorzien van een automatisch spoelprogramma.
m-e-22	Aansluitingen Automaten dienen aangesloten te worden op de bestaande water- en 230V en/ of 380V aansluitingen.
m-e-23	Reserve set Opdrachtnemer levert bij iedere automaat een reserve set van de schoon te maken (losse) onderdelen.
m-e-24	Betaalfunctie Type 2 De type 2 automaat dient met een (betaalpas/betaalfunctie via de telefoon) pas vrijgegeven te worden. Studenten dienen te betalen voor een consumptie. Voor medewerkers moeten de consumpties gratis te verkrijgen zijn.
m-e-25	Robuuste Type 2 De volautomaat (type 2) dient robuust te zijn uitgevoerd en geschikt te zijn voor de doelgroep (studenten in het MBO).
m-e-26	Koffiecorners Inschrijver dient als antwoord op open vraag 1 (paragraaf 7.5 van het Bestek) een concreet voorstel in te dienen voor de inrichting van een koffiecorner voor de Hardwareweg en Brabantsestraat. Als dit voorstel MBO Amersfoort aanspreekt, dan dient Inschrijver dit ook voor de andere locaties waar een Type 2 automaat met betaalfunctie wordt geplaatst uit te voeren.

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: <ul style="list-style-type: none"> a. Vakkundig en voldoende gekwalificeerd voor de werkzaamheden; b. Gekleed in herkenbare en verzorgde bedrijfskleding; c. Beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift;

	<p>d. Kan zich ten allen tijde legitimeren conform wettelijke eisen;</p> <p>e. Dienen zich voor aanvang van de werkzaamheden te melden bij de receptie en na afronding af te melden.</p>
I-e-6	<p>Dagelijkse verzorging</p> <p>De dagelijkse verzorging wordt door Opdrachtgever zelf of door de schoonmaakorganisatie van Opdrachtgever uitgevoerd. Opdrachtgever of de schoonmaakorganisatie zorgt zelf voor vervanging van deze medewerker in geval van ziekte, vakantie of andere afwezigheid.</p> <p>Opdrachtnemer dient de medewerkers (en bij wisseling van medewerkers) van Opdrachtgever of de schoonmaakorganisatie op te leiden om op een juiste wijze te kunnen werken met de machines van Opdrachtnemer.</p>

Commerciële eisen	
c-e-1	<p>Operational lease</p> <p>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.</p>
c-e-2	<p>Kosten</p> <p>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 geoffreerde leaseprijs (en na 60 maanden de vaste onderhoudskosten) en ingrediëntskosten.</p>
c-e-3	<p>Leaseprijs</p> <p>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. Indien er gebruik wordt gemaakt van of het eerst of het eerste en tweede optiejaar, dan kunnen de leasekosten nog in rekening gebracht worden totdat de leasekosten 60 maanden in rekening gebracht zijn.</p> <p>Facturen dienen digitaal, bij voorkeur in XML maar minimaal in PDF, aangeboden te worden op fa@mboamersfoort.nl. Facturen zijn opgesteld op het niveau van locatie 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.</p> <p>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 calculatieblad (Bijlage 5).</p>
c-e-4	<p>Geen afnameverplichting</p> <p>Opdrachtnemer hanteert geen minimale afnameverplichtingen binnen het contract en geen minimale afnameverplichting per machine.</p>

Duurzaamheidseisen	
d-e-1	<p>Wachtstand en/of tijdschakelaar</p> <p>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.</p>

d-e-2	<p>Verlichting</p> <p>De aanwezige verlichting is energie-efficiënt en wordt door middel van een lichtsakelsysteem automatisch op standby-stand gezet in een periode dat medewerkers geen gebruik maken van het apparaat.</p>
d-e-3	<p>Duurzaamheidskenmerk ingrediënten</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fairtrade Max Havelaar; ✓ Rainforest Alliance; ✓ UTZ Certified. <p>Opdrachtnemer dient in het calculatieblad aan te geven welk keurmerk Opdrachtnemer inzet bij deze opdracht.</p>