

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	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 de locaties van Stichting ArtEZ, hierna ArtEZ, 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 ArtEZ. Inschrijver garandeert dat de door Inschrijver te leveren Automaten en dienstverlening gedurende de looptijd van de Overeenkomst van constante 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-2	Wet- en regelgeving Opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit met inachtneming van de vigerende Nederlandse wet- en regelgeving.
a-e-3	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-4	Nederlandse taal Alle medewerkers van Opdrachtnemer en diens onderaannemers die in contact (kunnen) komen met medewerkers van ArtEZ 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-5	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 ArtEZ te kunnen legitimeren.
a-e-6	(Persoons-)gegevens Alle aan Opdrachtnemer verstrekte (persoons-)gegevens en overige informatie blijft eigendom van ArtEZ. Opdrachtnemer mag deze niet zonder toestemming van ArtEZ 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-7	Scope opdracht De scope van de opdracht is opgenomen in het Aanbestedingsleidraad. De verzorging (schoonmaken en vullen) van de door Opdrachtnemer geplaatste Automaten wordt door ArtEZ uitgevoerd. Opdrachtnemer dient (catering)medewerkers van ArtEZ en/of van de cateraar op te leiden om op een juiste wijze te kunnen werken met de Automaten van Opdrachtnemer.

a-e-8	Managementinformatie Tweemaal per jaar levert Opdrachtnemer een managementrapportage aan, digitaal (in Excel format), bij de contactpersoon van ArtEZ. De rapportage dient, zonder meerkosten ieder halfjaar in januari en juli te worden aangeleverd, binnen 14 werkdagen nadat het nieuwe halfjaar is ingegaan en dient tenminste de volgende informatie te bevatten: - Automaatnummer, plaatsingsdatum en locatie; - Actuele en gecumuleerde tellerstandten per soort consumptie per automaat per locatie (proactief opgevraagd door Opdrachtnemer, aangeleverd door ArtEZ); - Het aantal bestellingen van ingrediënten; - De gerealiseerde (gefactureerde) omzet en afzet (in geld en aantallen) op ingrediënten per automaat (locatie); - Het aantal storingen per automaat (locatie) en soort storing; - Reactietijd en tijdsduur van storingen per automaat (locatie); - Beschikbaarheidspercentage per automaat; - De totale beschikbaarheid, gemeten over alle bij ArtEZ' geplaatste Automaten; - Overzicht van meldingen (vragen, manco's, e.d.); - KPI's; - Overzicht van klachten, inclusief aard, type en afhandeling en afhandeltijd daarvan; - Verricht preventief onderhoud; - Advisering betreffende het machinepark.
a-e-9	Vaste contactpersonen Opdrachtnemer stelt een vast contactpersoon aan, die de vereiste kennis heeft van de betreffende materie en kennis heeft van de afspraken tussen ArtEZ en Opdrachtnemer en tijdens kantooruren bereikbaar is (08.00 – 17.00 uur), zie ook artikel 23 van de Overeenkomst (Bijlage 3).
a-e-10	Evaluatie De accountmanager van Opdrachtnemer overlegt één keer per jaar op locatie van ArtEZ met verantwoordelijke(n) van ArtEZ 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. Opdrachtnemer deelt vijf werkdagen voorafgaand aan deze afspraak de agenda aan bij ArtEZ. Daarnaast maakt Opdrachtnemer de notulen van deze afspraak en levert deze uiterlijk tien werkdagen na het overleg aan bij ArtEZ.
a-e-11	Implementatie Inschrijver dient bij de open vragen een implementatieplan in te dienen (zie open vraag 1 "Plan van Aanpak en service"). Dit implementatieplan wordt in het verificatiegesprek doorgenomen. Na akkoord van ArtEZ dient Opdrachtnemer de werkzaamheden uit het implementatieplan uit te voeren.
a-e-12	Plaatsing Automaten Opdrachtnemer garandeert dat de locaties van ArtEZ op de data zoals opgenomen in paragraaf 3.3 van de Aanbestedingsleidraad voorzien zijn van het gevraagde aantal werkende Automaten. Hierbij dient Opdrachtnemer er rekening mee te houden dat de locaties van ArtEZ deels gesloten zijn, zie paragraaf 3.3 van het Aanbestedingsleidraad. Daarnaast dient Opdrachtnemer met ArtEZ en de huidige leverancier af te stemmen wanneer de huidige Automaten worden opgehaald. Opdrachtnemer neemt het initiatief tot het inplannen van afspraken. Levering van de Automaten geschiedt op werkdagen tussen 8.30 en 17.00 uur in overleg met ArtEZ. De door ArtEZ gehanteerde werkdagen zijn bindend. Automaten worden gebruiksklaar opgeleverd en geplaatst op de door ArtEZ aangegeven plaats. Opdrachtnemer zorgt voor directe afvoer van verpakkingsmateriaal ten gevolge van de installatie van de Automaten.

a-e-13	Thee Opdrachtgever werkt met eenkops theezakjes. Opdrachtnemer mag alleen de op het calculatieblad gevraagde smaken leveren. Bij verzoeken om andere smaken te leveren, dient Opdrachtnemer door te verwijzen naar de contactpersoon van Opdrachtgever. Alleen na zijn/haar akkoord mogen er andere smaken geleverd worden. Indien er geen akkoord is, zullen andere smaken niet in rekening gebracht mogen worden aan ArtEZ.
--------	--

	Eisen t.a.v. de Automaten
m-e-1	Zetmethode De zetmethode dient de espresso (bonen) zetmethode te zijn.
m-e-2	Modellen Automaten De Automaten betreffen tafelmodellen, waarbij bij vijf Automaten een onderzetkast geleverd dient te worden. In Bijlage 8 is opgenomen bij welke automaten een onderzetkast geleverd dient te worden.
m-e-3	Aantallen Automaten De aantallen Automaten 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 Automaten worden bij de definitieve bestelling bekend gemaakt.
m-e-4	Maximale grootte Automaten Opdrachtnemer dient rekening te houden met de maximale afmetingen van de Automaten. Zie hiervoor Bijlage 8. De maximale breedte van de Automaten bedraagt 60 cm breed.
m-e-5	Assortiment De Automaten dienen standaard het volgende assortiment te leveren: - Koffie; - Decaf koffie; - Cappuccino; - Espresso; - Wiener melange; - Café au lait/koffie verkeerd; - Latte machiatto; - Chocolademelk; - Café Choco; - Heet water (gefilterd / gezuiverd). - Suiker en melk. a. De minimale inhoud van een consumptie is 125 ml, met uitzondering van een espresso (70 ml). b. Alle Automaten dienen kwalitatief gelijkwaardige consumpties te leveren. c. De uitstroomtemperatuur van warme dranken is minimaal 75 graden Celsius. d. De uitstroomtemperatuur van heet water is minimaal 90 graden Celsius.
m-e-6	Kannenfunctie De Automaten dienen te beschikken over een kannenfunctie voor heet water en voor koffie. Deze functie moet uitgeschakeld kunnen worden.
m-e-7	Bekeruitgifte De Automaten dienen niet te beschikken over een geïntegreerd bekersisteem. De Automaten moeten beschikken over een bekerdetectiefunctie. ArtEZ werkt met Bring your own bekers/mokken. Alle maten van bekers/mokken moeten eronder passen
m-e-8	Dosering Inschrijver dient in het Prijzenblad aan te geven welke dosering er per consumptie wordt gehanteerd. Deze dosering dient Inschrijver ook te hanteren bij de smaaktest en gedurende de looptijd van de overeenkomst, tenzij tussentijds anders wordt overeengekomen tussen ArtEZ en Opdrachtnemer.

m-e-9	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-10	Bedieningspaneel De bediening van alle Automaten geschiedt door middel van een uniform Nederlandstalig bedieningspaneel. De Automaten dienen daarnaast te beschikken over een Engelstalig bedieningspaneel.
m-e-11	Handleiding/gebruiksaanwijzing De Automaten dienen te beschikken over een Nederlandstalige handleiding en/of gebruiksaanwijzing.
m-e-12	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-13	Gescheiden uitgifte De Automaten dienen 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.
m-e-14	Twee consumpties tegelijkertijd Er dienen twee ingrediënt-houdende consumpties tegelijkertijd getapt te kunnen worden.
m-e-15	Technische levensduur De technische levensduur van de Automaten is minimaal gelijk aan de contractduur inclusief eventuele verlenging(en).
m-e-16	Fabrieksnieuwe Automaten De bij ArtEZ te plaatsen Automaten dienen fabrieksnieuw te zijn. Als er na 31 december 2025 nieuwe Automaten worden besteld, dan mag dat een gereviseerde automaat zijn. Zie hiervoor artikel 5.3 van de Overeenkomst.
m-e-17	Vervangende onderdelen Vervangende onderdelen dienen gedurende de contractduur te kunnen worden geleverd.
m-e-18	Waterfilter/drinkwaterontharder De Automaten dienen te zijn voorzien van een waterfilter/drinkwaterontharder.
m-e-19	Registratiesysteem Alle Automaten dienen voorzien te zijn van een registratiesysteem waarmee op eenvoudige wijze de aantallen consumptie per soort worden uitgelezen.
m-e-20	Registratienummer Alle Automaten dienen te zijn voorzien van een uniek registratienummer dat als kenmerk dient bij storingsmeldingen.
m-e-21	Sensoren In het apparaat zijn lekbak, beker en residusensoren aanwezig.
m-e-22	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-23	Lege ingrediëntcontainer Indien een ingrediëntcontainer leeg is, wordt bij een samengestelde keus geen consumptie verstrekt. Voorbeeld: indien de melk/topping op is, wordt bij het indrukken van de keuze "Cappuccino" geen consumptie verstrekt. De leegmelding van een ingrediënt dient zichtbaar te zijn voor de gebruiker.
m-e-24	Automatisch spoelprogramma De Automaten zijn voorzien van een automatisch spoelprogramma.
m-e-25	Aansluitingen Automaten dienen aangesloten te worden op de bestaande water- en 230V aansluitingen.
m-e-26	Reserve set Opdrachtnemer levert bij iedere automaat een reserve set van de schoon te maken (losse) onderdelen.

m-e-27	Betaalfunctie Met betrekking tot de betaalfunctie van de Automaten geldt het volgende: • Om een goede en optimale werking te garanderen dient de Automaat volledig het 'MDB-level 3 specs' te ondersteunen. • Payter terminal P66 dient ingebouwd te worden. Als inbouw niet mogelijk is, dient er een (stevige/solide) bevestiging aan de Automaat mogelijk te zijn. Dit zal dan m.b.v. de Payter Angle behuizing kunnen zijn. De Angle behuizing kan naast een Automaat neergezet worden of kan aan de zijkant van een Automaat bevestigd worden. • De Automaat dient voldoende spanning te genereren om de huidige Payter kaartlezer van de juiste voeding te voorzien. <u>Betaalfunctie</u> De Automaten dienen te worden voorzien van Xafax cashless vending terminals Payter P66 (LAN) incl. EMV with button. Opdrachtnemer dient hiervoor proactief afstemming te zoeken met Payter en de ICT van ArtEZ om het voor ingebruikname op 15 augustus 2024 werkend op te leveren. De terminals worden door ArtEZ rechtstreeks besteld bij Xafax. Configuratie van de terminals in het netwerk geschiedt door Xafax. De kosten van inbouw van de terminals dient Inschrijver in het Prijzenblad te verwerken. ArtEZ heeft storingen en functioneren van de terminals ondergebracht in een SLA met Xafax.
m-e-28	Richtlijnen Automaten moeten minimaal voldoen aan onderstaande richtlijnen: 2006/42/EC Machinerichtlijn 2014/53/EU Laagspanningsrichtlijn 2014/68/EU Aanbieden van drukapparatuur Bij afkeur is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de opvolging (reparatie/vervanging).
m-e-29	Vloerbelasting Het gewicht van de Automaten overschrijdt nooit de bouwkundig gecalculeerde vloerbelasting.

	Eisen t.a.v. onderhoud en service
I-e-1	Onderhoud Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het technisch onderhoud, herstellen van storingen en instellen van de bij ArtEZ geplaatste Automaten. Het onderhoud wordt in principe uitgevoerd tijdens kantooruren. In overleg kunnen andere tijden voor onderhoud worden overeengekomen.
I-e-2	Afval Emballage en restafval bij installatie en gedurende de looptijd van de Overeenkomst wordt door Opdrachtnemer verzameld en afgevoerd.
I-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.
I-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. Storingen zijn real-time inzichtelijk in een online systeem inclusief de opvolging van de storing.

I-e-5	Personeel opdrachtnemer Personeel dat door Opdrachtnemer op locatie van ArtEZ ingezet wordt dient aan de volgende eisen te voldoen: - Vakkundig en voldoende gekwalificeerd voor de werkzaamheden; - Gekleed in herkenbare en verzorgde bedrijfskleding; - Beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift; - Kan zich ten allen tijde legitimeren conform wettelijke eisen; - Dienen zich voor aanvang van de werkzaamheden te melden bij de receptie of conciërge en na afronding af te melden.
I-e-6	Dagelijkse verzorging De dagelijkse verzorging wordt door ArtEZ zelf uitgevoerd. ArtEZ zorgt zelf voor vervanging van deze medewerker in geval van ziekte, vakantie of andere afwezigheid.
I-e-7	Instructie Opdrachtnemer dient op de locaties van ArtEZ (Arnhem, Zwolle en Enschede) een volledige kosteloze instructie van alle onderhoudswerkzaamheden te verzorgen voor de medewerkers en/of cateringpartners van ArtEZ. Opdrachtnemer dient de medewerkers (en bij wisseling van medewerkers) van ArtEZ op te leiden om op een juiste wijze te kunnen werken met de Automaten van Opdrachtnemer.
I-e-8	Storingen De procedure voor het melden van storingen verloopt via het FMIS van ArtEZ: TOPdesk. Hiervoor wordt een koppeling gemaakt door Inschrijver met zijn eigen systeem zodat meldingen automatisch worden doorgemeld. Eventuele kosten die hiermee samenhangen zijn voor rekening van Inschrijver. Storingen kunnen in tweede instantie ook gemeld worden bij de servicedesk van ArtEZ. Het storingsnummer en de locatie is op de Automaten zichtbaar zodat de gebruiker de storing eenvoudig kan melden. ArtEZ heeft de wens dat er op het display van de machine wordt weergegeven of een storingsmelding al is geregistreerd bij Opdrachtnemer waardoor slechts eenmalig een storingsmelding wordt gedaan. De opdrachtnemer is verplicht om de storing in behandeling te nemen en af te melden. De opvolging van storingen vindt gedurende 52 weken per jaar plaats. Met betrekking tot respons- en reparatietijden voor storingen is er een onderscheid tussen eerste en tweede lijnstoringen. Hieronder staan de maximale responstijden weergegeven. - 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. Het niet verkrijgen van de gewenste consumptie door een storing wordt gezien als een eerste lijnstoring. Deze storingen worden zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 8 werkuur verholpen. - Tweede lijnstoringen: De opdrachtnemer heeft een ingewikkelde storing die niet gelijk kan worden opgelost, binnen 16 werkuren na melding opgelost al dan niet door het plaatsen van een (tijdelijk) vervangende automaat. Opdrachtnemer meldt binnen 8 werkuren aan ArtEZ of deze binnen de 16 werkuren al dan niet gerepareerd kan worden. Indien een automaat binnen 2 werkdagen niet gerepareerd kan worden, wordt een tijdelijk vervangend automaat geplaatst. Alle kosten voor het uitvoeren van het technisch onderhoud (preventief, correctief en curatief) zijn in de overeenkomst opgenomen. Er kunnen geen aanvullende kosten aan ArtEZ worden doorbelast. Onderdelen voor de bij ArtEZ geplaatste apparatuur zijn in ieder geval gedurende de overeenkomst beschikbaar of er is een vergelijkbaar alternatief beschikbaar.

	Commerciële eisen
c-e-1	Operational lease Opdrachtnemer levert het gevraagde aantal Automaten aan ArtEZ 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 geoffreerde leaseprijs (en na 59 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 59 maanden vooraf gefactureerd. Na 59 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 automaat.
c-e-5	Facturatie Ieder kwartaal wordt een verzamelfactuur verstuurd met hierop de vaste kosten gespecificeerd: • Leaseprijs van de Automaten (vast per automaat) (eerste 59 maanden) • Technisch service onderhoud Automaten (pas na 59 maanden) Maandelijks op basis van werkelijk verbruik wordt een factuur gestuurd met: • Ingrediënten voor in de Automaten • Losse ingrediënten & andere toebehoren ArtEZ wenst de facturen digitaal te ontvangen conform de procedure verwoord in de factuurwijzer (Bijlage 13).

	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 ArtEZ 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.