

Bijlage 1 Programma van Eisen

Warme dranken voorziening

Kenmerk: 2023-021849

d.d. 08-02-2023

Inhoudsopgave

A.	Algemene eisen.....	3
B.	Eisen automaten	3
C.	Ingrediënten.....	5
D.	Duurzaamheid (MVI criteria tool).....	5
E.	Onderhoud en storingen.....	6
F.	Implementatie.....	7
G.	Communicatie.....	8
H.	Facturatie.....	9

A. Algemene eisen

1. Opdrachtnemer garandeert dat hij de gevraagde dienstverlening, zoals beschreven in het aanbestedingsdocument, gedurende de uitvoering van de Overeenkomst kan uitvoeren conform de gevraagde kwaliteit. Dit betekent dat hij te allen tijde beschikt over voldoende gekwalificeerde medewerkers en uitrusting om aan gestelde eisen te voldoen.
2. Opdrachtnemer garandeert dat de dienstverlening voldoet aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.
3. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever tijdig en juist informeren over relevante en/of in ontwikkeling zijnde wet- en regelgeving.
4. Opdrachtnemer garandeert dat service en onderhoudswerkzaamheden uitsluitend uitgevoerd worden door opgeleid en gecertificeerd personeel.
5. Het door Opdrachtnemer in te zetten personeel, dat mondeling en/of schriftelijk in contact komt met medewerkers van Opdrachtgever, beheerst en voert de Nederlandse taal in woord en geschrift.
6. Opdrachtnemer dient relevante ontwikkelingen te delen met opdrachtgever. Dit is een vast agendapunt tijdens het periodiek overleg.

B. Eisen automaten

De opdracht kent drie verschillende type automaten:

1. *1x vriesdroog, locatie Gemeentewerf, in verband met snellere doorlooptijd.*
2. *8x fresh brew, locatie Stadhuis*
3. *5x verse bonen, locatie Stadhuis*

Onderstaande eisen gelden voor alle type automaten, tenzij anders vermeld. De verdere specificaties per automaat per locatie staan in bijlage 2.

7. Het smaakaanbod van de drankenautomaten dient minimaal te bestaan uit:
 - Koffie, met de mogelijkheid van toevoeging van melk en suiker
 - Espresso, met de mogelijkheid van toevoeging van melk en suiker
 - Cappuccino, met de mogelijkheid van toevoeging van suiker
 - Warme chocolade
 - Warme chocolademelk
 - Heet water, via aparte uitgang
 - Koud water, via aparte uitgang of apart apparaatZie ook de verdere specificatie per apparaat in bijlage 2.
8. De sterkte van de koffie is per koffie-houdende consumptie te regelen door minimaal de mogelijkheid voor 3 sterktes. Na elke consumptie zal de sterkte automatisch op de standaard stand terug worden gezet.
9. De sterkte van de suiker en de melk is per consumptie te regelen. De automaten hebben minimaal de mogelijkheid voor 3 sterktes van zowel suiker als melk. Na elke consumptie zullen deze sterktes automatisch op de standaard stand terug worden gezet.
10. De automaten zijn voorzien van een display voor voorraad theezakjes. Hierin kunnen zes verschillende theesmaken gepresenteerd worden. Het moet mogelijk zijn om deze display aan de automaat te bevestigen (bij beperkte ruimte in de pantry).
11. De automaten bieden de mogelijkheid tot het vullen van een flesje met gekoeld water, zonder belemmering van een bekertreef.
12. Allergeneninformatie moet zijn aangegeven op de automaten en moet duidelijk leesbaar zijn voor gebruikers.

13. Alle automaten hebben, per type, een identieke afstelling voor de:
 - grammages;
 - temperatuur van het water;
 - hoeveelheid van de consumptie.
14. De automaten beschikken over een bekerdetectiefunctie.
15. De automaten beschikken over een separate uitgang voor heet en gekoeld water.
16. De temperatuur van heet water uit de automaten is minimaal 90 graden Celsius.
17. De automaten beschikken over een kannen vulfunctie voor koffie/heet water voor kannen van minimaal 1 liter.
18. De automaten beschikken over een registratiesysteem per type consumptie.
19. De automaten beschikken over een Nederlandstalig bedieningsdisplay. Dit display biedt ook de mogelijkheid om een boodschap weer te geven in kleur.
20. De automaten beschikken over een Nederlandstalige handleiding.
21. Vervangende onderdelen zijn tijdens de looptijd van de overeenkomst leverbaar.
22. De automaten zijn voorzien van een opvangreservoir ten behoeve van vloeistoffen.
23. De automaten zijn voorzien van een elektronisch waterslot met vocht/lekkage sensor op de vloer/tafel.
24. Wanneer een ingrediëntcontainer leeg is, wordt bij een samengestelde keus geen consumptie verstrekt. Bijvoorbeeld: indien de melk/topping op is, wordt bij het indrukken van de keuze 'Cappuccino' geen consumptie verstrekt.
25. De leegmelding van een ingrediënt dient zichtbaar te zijn voor de gebruiker.
26. De technische levensduur van de automaten is minimaal gelijk aan de looptijd van de Overeenkomst inclusief de optiejaren.
27. De automaten worden geleverd met een waterontharder (in of buiten de automaten). De waterontharders mogen niet zichtbaar voor de gebruikers zijn.
28. De automaten passen op de daarvoor bestemde posities. De maximaal beschikbare ruimte is: 55 cm breed, 60 cm diep en 185 cm hoog en is inclusief aansluitingen en ruimte om de machine te openen.
29. De geleverde automaten zijn bij plaatsing nieuw.
30. De automaten geven bij een storing een storingscode weer op het display.
31. Het nummer van de drankenautomaat is zichtbaar aan de buitenkant van de automaat (op sticker of display) of in de automaat aanwezig.
32. Opdrachtgever kan kosteloos het aantal apparaten aanpassen. Jaarlijks kan het aantal apparaten met twee (2) worden uitgebreid of met twee (2) krimpen.
33. De apparaten beschikken over een stand-by functie die automatisch in werking treedt op vooraf door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer aangegeven tijden. Opdrachtgever kan verzoeken tot het aanpassen of uitzetten van deze optie. Opdrachtnemer voert dit kosteloos uit.
34. De automaten kunnen door middel van een geaarde aansluiting gekoppeld worden aan het stroomnet. De automaten functioneren op een 230V aansluiting met uitzondering van de automaat op de gemeentewerf (380V).
35. Op de gemeentewerf dient een **vriesdroogautomaat** ingezet te worden met een capaciteit van minimaal 100 liter per uur.
36. De **vriesdroogautomaat** dient te functioneren op een 380V aansluiting. Dit in verband met piekbelasting tijdens aanvang diensten en pauzes.
37. Bij voorkeur past er een kan van 32 cm hoog onder de **vriesdroogautomaat**. Dit is geen harde eis.
38. De **verse bonenautomaten en de fresh brew automaten** bevatten een container voor bonen/koffie met een inhoud van minimaal 2 kg.

39. De automaten kunnen voorzien worden van een residudoorvoer waardoor het residu in een grotere bak kan worden opgevangen.

C. Ingrediënten

- 40. Koffie, thee en cacao moeten aantoonbaar voldoen aan de criteria van de internationale Fairtrade standaard (of gelijkwaardig alternatief).
- 41. Thee wordt aangeboden als éénkopsthee dat per theezakje verpakt is.
- 42. Het label van het theezakje mag niet zijn vastgeniet.
- 43. Er worden minimaal zes smaken thee aangeboden. Het aanbod bevat in ieder geval Rooibos, groene thee en English blend.
- 44. Opdrachtnemer heeft minimaal tien verschillende smaken thee in zijn assortiment. Op aangeven van Opdrachtgever kan hierin gewisseld worden, zonder dat hier een meerprijs voor hoeft te worden betaald.
- 45. Tijdens de looptijd van de Overeenkomst kan door Opdrachtgever worden gekozen voor een andere melange koffie voor een gelijke prijs.
- 46. Opdrachtnemer zal niets anders leveren dan de contractueel overeengekomen producten. Indien er toch iets anders wordt geleverd op eigen initiatief van Opdrachtnemer, is dat voor rekening van Opdrachtnemer.

D. Duurzaamheid (MVI criteria tool)

47. Grenswaarden energiegebruik automaten

Het energiegebruik van de automaten overschrijdt de volgende grenswaarden niet. Grenswaarden gemeten volgens protocol EVA EMP 3.1B of de onderliggende DIN 18873-2:

- 'OCS' (Office Coffee Solution): < 190 Wh/L
- 'table top machines': < 190 Wh/L
- 'free Standing machines': < 140 Wh/L

De machines worden gedefinieerd op basis van doorvoer-capaciteit, volgens de volgende waarden:

- '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](#).

Mogelijke bewijsmiddelen

- Rapportage van het energiegebruik van de geleverde automaten, gemeten volgens het protocol EVA EMP 3.1B of de onderliggende DIN 18873-2, bijvoorbeeld door middel van een ingevulde zelfverklaring zoals ter beschikking gesteld door European Vending Association.
- Of gelijkwaardig.

48. Secundaire/tertiaire verpakking van gerecycled materiaal

Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan. Wanneer niet-biobased kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan.

Bij dit criterium gaat het om materiaal dat afkomstig is van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (post-consumer fase).

Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet de inschrijver dit onderbouwd toelichten.

Mogelijke bewijsmiddelen

- afschrift van de typegoedkeuringspapieren van de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen;
- of gelijkwaardig.

E. Onderhoud en storingen

49. De dagelijkse verzorging van de drankenautomaten wordt uitgevoerd door medewerkers van Opdrachtgever. Opdrachtnemer verzorgt hiervoor een kosteloos tweemaal (op een nader vast te stellen moment) een training op locatie van de Opdrachtgever.
50. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het preventief en correctief onderhoud van de automaten, het waterslot en de waterfilter.
51. De automaten geven bij een storing een storingscode weer op het display.
52. Storingen worden door medewerkers van Opdrachtgever intern gemeld. Eerstelijns storingen worden opgelost door (catering)medewerkers van Opdrachtgever.
53. Tweedelijns storingen worden gemeld door (catering)medewerkers van de Opdrachtgever. Dit kan zowel digitaal als telefonisch.
54. De door Opdrachtnemer aangestuurde servicetechnicus meldt zich bij aanvang en na het afronden van de werkzaamheden aan en af. Op locatie Stadhuis is dit bij de cateringmedewerkers. Op locatie Gemeentewerf is dit bij de locatiebeheerder.
55. De Opdrachtnemer garandeert een zo hoog mogelijk storingsvrij gebruik, waarbij een minimaal beschikbaarheidspercentage geldt van 95% van iedere automaat die onder de overeenkomst valt.
56. De responstijd bij een storingsmelding bedraagt maximaal 1 werkdag (24 uur) vanaf het moment van melden bij Opdrachtnemer.
57. Wanneer een storing niet opgelost kan worden door de monteur, maakt Opdrachtnemer aanvullende afspraken met Opdrachtgever over de verdere afhandeling.
58. Opdrachtnemer draagt zorg voor het intact blijven van de klant specifieke instellingen en vrijwaart Opdrachtgever van herstelwerkzaamheden.
59. De Opdrachtnemer vervangt indien nodig onderdelen om een goede kwaliteit van het eindproduct te waarborgen.

60. De vervanging van onderdelen en het uitvoeren van onderhouds- en repartiewerkzaamheden komen niet voor rekening van Opdrachtgever (deze zijn verdisconteerd in het huurtarief), tenzij er sprake is van:
- Moedwillig oneigenlijk gebruik of beschadiging door het personeel en/of ingehuurd personeel van de cateringpartners of Opdrachtgever
 - Verandering, reparatie, (de)montage of verplaatsing anders dan door of in opdracht van de Opdrachtgever.
61. Opdrachtgever hanteert de volgende uitgangspunten voor definitieve vervanging: Technische conversie is aan de orde wanneer één van de partijen een verhoogd storingspatroon van een drankenautomaat constateert en reparatie geen afdoende oplossing biedt, waardoor de gegarandeerde beschikbaarheid in gevaar dreigt te komen. De drankenautomaat dient te worden vervangen door een gelijkwaardig andere drankenautomaat van hetzelfde type waarmee het einde van de looptijd van het contract gegarandeerd kan worden. Vervanging vindt plaats binnen een tussen beide partijen nader overeen te komen termijn, nadat dit storingspatroon door beide partijen is vastgesteld. Aan deze conversie zijn voor de Opdrachtgever geen financiële consequenties verbonden. De oorspronkelijk overeengekomen looptijd en het oorspronkelijk gecontracteerde volume blijven gehandhaafd.
62. Opdrachtnemer levert bij de offerte documentbladen aan van de apparatuur met daarin de bijbehorende technische specificaties en aansluitwaarden.

F. Implementatie

63. Opdrachtnemer levert vier weken voor aanvang van de werkzaamheden een conceptimplementatieplan aan (zie ook sub-gunningscriterium 2.1, '3. Implementatie'). Uiterlijk twee weken vooraf wordt het definitieve implementatieplan gedeeld. Hierin zijn minimaal onderstaande punten uitgewerkt:
64. Tijdens de implementatieperiode stelt Opdrachtnemer één vast aanspreekpunt aan voor Opdrachtgever.
65. Voorafgaand aan de implementatie schouwt Opdrachtnemer alle aangewezen posities, zodat de automaten zonder problemen tijdig aangesloten kunnen worden.
66. Opdrachtnemer levert de automaten aan, op de in het plan genoemde data en tijdstippen.
67. De huidige automaten worden (na goedkeuring van de huidige leverancier), ontkoppeld door Opdrachtnemer en op een door Opdrachtgever nader te bepalen verzamelpunt geplaatst door Opdrachtnemer.
68. Opdrachtnemer zorgt dat er tijdens de implementatie steeds één warme drankenautomaat op dezelfde, of boven- of onderliggende etage beschikbaar is.
69. Al het afval wat tijdens de implementatie vrijkomt, wordt door Opdrachtnemer afgevoerd.
70. Voor de implementatie worden geen kosten in rekeningen gebracht. Deze zijn verdisconteerd in het huurtarief zoals vermeldt in het Prijzenblad.
71. Voor de start van de ingebruikname heeft de instructie zoals beschreven in eis 49 plaatsgevonden.
72. Opdrachtnemer levert de automaten gebruiksklaar op. Hij stelt daarbij een opleverrapport op, waaruit blijkt dat alle machines na behoren functioneren.

73. Tijdens de implementatie is de Opdrachtgever is verantwoordelijk voor:
- Het verlenen van toegang tot de locatie waar de apparatuur geïnstalleerd moet worden.
 - Het aanstellen van een medewerker als aanspreekpunt voor de Opdrachtnemer.
 - Het beschikbaar stellen van voorzieningen voor de geleverde apparatuur (onder meer ruimte, water en stroom).
74. Opdrachtnemer zorgt voor een "warme overdracht" tijdens kantoortijden, wat tenminste betekent dat er geen overlast plaatsvindt voor de gebruikers. Het afkoppelen en aankoppelen van een nieuwe machine duurt dan ook niet langer dan twee uur. Indien nodig, stemt de Opdrachtnemer hiervoor af met de huidige/oude opdrachtnemer van drankenautomaten. De regie ligt bij Opdrachtnemer.

G. Communicatie

75. De Opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente Waalwijk in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam of het logo van de gemeente Waalwijk.
76. Opdrachtnemer zorgt voor een vast contactpersoon en één vaste vervanger. Deze personen zijn telefonisch en per email bereikbaar van maandag t/m vrijdag van 08.00 uur tot 17.00 uur.
77. Opdrachtnemer verschaft vier (4) maal per jaar managementinformatie aan de Gemeente Waalwijk over de afgelopen periode. Deze informatie bevat in ieder geval:
- Overzicht verbruik aantal consumpties totaal
 - Overzicht verbruik aantal consumpties per automaat
 - Overzicht van storingen per automaat
 - Omschrijving van de storingen
 - Overzicht respons en oplostijden van de storingen
 - Overzicht van de afgenomen ingrediënten en producten in eenheden en in prijs per locatie.
78. Er zal vier (4) keer per jaar een strategisch overleg plaatsvinden op locatie van Opdrachtgever, waarin minimaal het volgende aan de orde komt:
- De managementrapportage
 - De voortgang over het algemeen
 - Ontwikkelingen in de markt
79. Opdrachtnemer maakt hiervoor in de maand januari van ieder contractjaar een communicatiematrix met data. Opdrachtnemer stelt 14 dagen vooraf aan het overleg een agenda op en binnen tien (10) werkdagen na het overleg een conceptverslag. Het conceptverslag wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de Gemeente Waalwijk.

80. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een adequate afhandeling van alle ontvangen klachten over uitgevoerde werkzaamheden door hierbij de volgende aanwijzingen op te volgen:

- klachten worden schriftelijk per e-mail bij Opdrachtnemer ingediend;
- alle ontvangen klachten dienen op werkdagen (maandag t/m vrijdag) binnen 24-uur per e-mail schriftelijk te worden teruggekoppeld met de status van afhandeling. De klachtenregistratie dient als onderdeel te zijn opgenomen in de managementrapportage;
- indien door Opdrachtnemer actie ondernomen dient te worden om herhaling van de klacht in de toekomst te voorkomen moet dit binnen maximaal twee werkdagen na melding van de klacht worden uitgevoerd.

H. Facturatie

81. Opdrachtnemer vermeldt op de facturen of bijlagen bij de factuur minimaal:

- Naam opdrachtgever;
- Contractnummer;
- Locatie geleverde dienst;
- Data en tijd geleverde dienstverlening;
- Omschrijving van levering/dienst;
- Eenheidstarief;
- Totaaltarief.

Facturen voldoen aan alle wettelijke eisen die zijn verbonden aan facturatie (banknummer, btw-nummer, KvK-nummer, bedragen incl. en excl. btw, btw-% en btw-bedrag).

82. Opdrachtnemer factureert maandelijks, middels een verzamelfactuur per locatie, achteraf t.a.v. het centrale factuuradres van Opdrachtgever: fin-info@waalwijk.nl en is als volgt geadresseerd:

Gemeente Waalwijk
t.a.v. Financiële administratie
Postbus 10150
5140 GB WAALWIJK