

Warme Drinkenvoorziening - Programma van Eisen

Aangepast n.a.v. Nota van Inlichtingen 22 maart 2024 en 5 april 2024

Nr.	Omschrijving
1.	Algemeen
1.1.	De Gemeente wenst het huren van 9 warme drankenautomaten op de hoofdlocatie, verdeeld over meerdere etages. De overige 8 te huren automaten komen te staan op buitenlocaties in een straal van maximaal 5 kilometer van de hoofdlocatie verwijderd. In bijlage Koffiepark is opgenomen welke typen warme drankenautomaten op welke locatie gewenst zijn.
1.2.	Er dienen nieuwe warme drankenautomaten geplaatst en geïnstalleerd te worden op alle genoemde locaties (zie bijlage Koffiepark): - Voor de hoofdlocatie geldt dat de nieuwe automaten worden geplaatst bij pantry's in week 28, van 8 tot en met 12 juli 2024 (zie bijlage Tekeningen Pantry's Stadhuis). - De nieuwe automaten voor de buitenlocaties komen op de plaats van de huidige automaten en moeten uiterlijk 6 augustus 2024 operationeel zijn. Contractant verzorgt de afvoer van het verpakkingsmateriaal van de nieuwe automaten.
1.3.	Er is geen verplichting tot het huren van een bepaald aantal warme drankenautomaten gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Aan de in deze aanbesteding genoemde aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.
1.4.	Tijdens de contractperiode moet de mogelijkheid tot uitbreiding en vermindering van het aantal automaten op de locaties mogelijk zijn. Levertijd bij uitbreiding is maximaal 8 weken.
1.5.	Voor verplaatsingen van automaten kan door Contractant € 100,- per interne verplaatsing en € 250,- per externe verplaatsing (buiten het adres) in rekening worden gebracht.
1.6.	Indien er verplaatsingen aangevraagd worden moeten deze uiterlijk binnen twee weken, na het verzoek hiertoe, worden uitgevoerd.
1.7.	De automaten zijn eenvoudig te bedienen en gebruiksvriendelijk. Gebruikersinformatie is beschikbaar in de Nederlandse taal.
1.8.	Na het eerste volle contractjaar bestaat de mogelijkheid om gereviseerde automaten bij te plaatsen op verzoek van Gemeente, mits deze automaten er netjes en verzorgd uitzien (representatief, geen gebruiksschade) en in zeer goede staat zijn. Alle eisen genoemd in dit Programma van Eisen (zoals kwaliteit, beschikbaarheid en garantie) zijn net zo goed van toepassing voor de gereviseerde automaten als voor nieuwe automaten.
1.9.	Contractant kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst zowel een milde en een sterkere koffievariant leveren. Hiervoor geldt dat er geen onderscheid is in prijs.
1.10.	Er moeten zowel bekers met een inhoud van 340 ml, <u>hoogte 11 cm (voor personeel)</u> als ook bekers met een inhoud van 227 ml, <u>hoogte 9 cm (voor bezoekers)</u> geplaatst kunnen worden in de automaat. <u>De hoeveelheid te tappen drank is hierbij 125 ml.</u>
1.11.	Voor de warme drankenautomaten geldt voor koffie, espresso en cappuccino een minimale koffiedosering van 8 gram.

1.12.	In de kosten van de dienstverlening zijn volgende kostencomponenten verdisconteerd: • Het leveren en gebruiksklaar installeren van de warme drankenautomaten inclusief waterslot met terugslagklep; • De dagelijkse verzorging inclusief bijvullen en schoonmaak van de automaten; • Onderhouden en vervangen waterfilters. • Het verzamelen en <u>extern</u> afvoeren van koffieresidu door Contractant; • Het verzamelen en <u>extern</u> afvoeren van de verschillende verpakkingsmaterialen door Contractant; • Indien nodig leveren van onderkasten met laden en vakindeling. • Het leveren van alle benodigde (losse) ingrediënten ten behoeve van de automaten; • Het verzorgen van managementrapportages inclusief vooraf afgesproken KPI's;
2.	Technische eisen
2.1.	Apparatuur moet voldoen aan algemeen geldende Europese richtlijnen en normen.
2.2.	Alle warme drankenautomaten zijn voorzien van een stand-by voorziening (energiezuinige nachtstand).
2.3.	Contractant dient over een kwaliteitscertificaat ISO 9001 of gelijkwaardig <u>certificaat</u> te beschikken <u>gedurende de looptijd van de overeenkomst</u> welke is afgegeven door een geaccrediteerde instantie.
2.4.	De Gemeente zal zorgdragen voor de nodige stroom- en wateraansluitingen voor de warme drankenautomaten. Contractant draagt, ten behoeve van de warme drankenautomaten, zorg voor het waterslot voorzien van een terugslagklep. Hiervoor kunnen geen separate kosten in rekening worden gebracht. Op de locaties van de Gemeente zijn uitsluitend standaard 220v/230v aansluitingen beschikbaar.
2.5.	Bij uitgifte van dranken mogen nadrukkelijk géén (ingrediënt)resten van de vorige consumptie in de beker voor de volgende consumptie terecht komen (gescheiden uitgifte/uitloop).
2.6.	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.

3.	Eisen aan het assortiment
3.1.	De Contractant levert ingrediënten-koffie met Fairtrade keurmerk of vergelijkbaar en moeten daarnaast voldoen aan de eisen voor biologische landbouw zoals beschreven in EG-verordening Nr. 834/2007, EU-verordening nr. 354/2014 en de bijbehorende uitvoeringsbepalingen (EG-Verordening Nr. 889/2008 en Nr. 1235/2008). Vanaf 2022 gelden verordening (EU) 2018/848, de gedelegeerde verordening (EU) 2020/427 en uitvoeringsverordening (EU) 2020/464. <u>Biologische koffie kan worden aangeboden welke SKAL gecertificeerd is.</u>
3.2.	Uit de warme drankenautomaten is minimaal het volgende assortiment verkrijgbaar: – koffie, espresso en cappuccino (met regelbare sterkte, koffiebonen); – cacao; – cafeïnevrije koffie; – heet water; – koud water; – melk (in poedervorm, <u>bij voorkeur niet dierlijk</u>) en suiker ten behoeve van koffie en espresso en alleen suiker ten behoeve van cappuccino (met regelbare dosering); – <u>optioneel: suiker.</u>
3.3.	Levering van losse ingrediënten: – suiker, zoetjes, creamer, <u>decafé sachets</u>; – minimaal 5 soorten (losse) thee; – houten roerstaafjes.
3.4.	Contractant is conform wet- en regelgeving verplicht om de warme drankenautomaat te voorzien van allergenen-informatie.
3.5.	Contractant dient, indien gewenst, bijpassende onderkasten te leveren (zie bijlage Koffiepark). Deze onderkasten dienen voorzien te zijn van: – (Een lade met) een vakverdeling t.b.v. de losse ingrediënten; – Een passende en representatieve opbergmogelijkheid voor de bekertjes van Gemeente (in overleg met Contractant); – Het koelelement moet worden weggewerkt in de onderkast. In bijlage Tekeningen Pantry's Stadhuis wordt inzichtelijk waar warme drankenautomaten geplaatst worden, rekening houdend met de getoonde afmetingen.
3.6.	De te leveren opbergmogelijkheden en onderkasten blijven eigendom van Contractant.
4.	Levering
4.1.	De Gemeente stelt een afsluitbare ruimte beschikbaar voor de opslag van een weekvoorraad op de locaties Nieuwe Steen 1 (ten behoeve van de hoofdlocatie) en Corantijn 2 (ten behoeve van de buitenlocaties).
4.2.	Levering van de goederen dient plaats te vinden binnen kantooruren tussen 08:30 uur en 17:00 uur.

5.	Dienstverlening
5.1.	De gevraagde dienstverlening dient te worden uitgevoerd op werkdagen tijdens kantooruren tussen 08.30 uur - 17.00 uur.
5.2.	De dienstverlening bestaat uit de totale zorg voor de warme drankenautomaten en de bijgeleverde opstelling naast de automaat: het vullen, reinigen (zowel in- als uitwendig), onderhouden en oplossen van verstoringen. Contractant voert zelf de onderhoudswerkzaamheden uit en besteedt deze werkzaamheden niet uit aan een derde partij. Contractant zorgt ervoor dat een vaste groep medewerkers verantwoordelijk is voor de onderhoudswerkzaamheden.
5.3.	Een aantal vaste medewerkers van Contractant (allen in het bezit van een VOG verklaring) wordt ingezet bij het uitvoeren van de dienstverlening. Na definitieve gunning wordt een lijst met namen van vaste medewerkers van Contractant gedeeld met de Gemeente. De Gemeente en Contractant hebben het recht medewerkers te laten vervangen indien deze niet goed functioneren. Bij een wisselende samenstelling van medewerkers wordt de Gemeente zo spoedig als mogelijk op de hoogte gebracht.
5.4.	Medewerkers van Contractant verantwoordelijk voor de dienstverlening zijn representatief gekleed en herkenbaar door een zichtbaar logo van de Contractant op de kleding.
5.5.	Medewerkers van Contractant zullen zich bij aankomst en vertrek op de locaties aan- en afmelden.
5.6.	Contractant zorgt ervoor dat de ingrediënten in de automaat en de opstelling naast de automaat dagelijks worden bijgevuld. Contractant verzorgt ook de aanvoer, voorraadbeheer en opslag van de ingrediënten naar de verschillende locaties.
5.7.	Contractant dient alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving na te leven. Gemeente behoudt zich het recht voor om dit steekproefsgewijs te laten controleren door een onafhankelijke instantie. De uitslag van de onafhankelijke organisatie is daarbij bindend.
6.	Storingen en klachten
6.1.	Contractant garandeert een minimale beschikbaarheid van de warme drankenautomaten van 98% tussen 08:00 uur en 17:00 uur, per locatie, gemiddeld per maand. Onder beschikbaarheid wordt verstaan het storingsvrij opereren van warme drankenautomaten alsmede de beschikbaarheid van losse ingrediënten.
6.2.	Contractant draagt zelf zorg voor het berekenen van de beschikbaarheid van de warme drankenautomaten, en maakt hiervoor gebruik van de eigen storingsregistratie.
6.3.	Storingen aan de automaten moeten binnen <u>4-8</u> uur (gemeten binnen de kantooruren) na het moment van (automatische) melding bij Contractant van de storing worden opgelost. Storingen gemeld vòòr 13.00 dienen dezelfde werkdag voor het verstrijken van de 4 kantooruren te worden opgelost; Storingen gemeld na 13.00 dienen uiterlijk de volgende werkdag voor het verstrijken van de 4 kantooruren te worden opgelost. Onder storing wordt verstaan het deels of geheel niet beschikbaar zijn van functionaliteiten van de automaat bijvoorbeeld door een technische storing of door het ontbreken van ingrediënten.
6.4.	Wanneer een warme drankenautomaat langer dan 2 werkdagen niet beschikbaar is, dient er binnen 48 uur een vervangende oplossing aangeboden te worden. Bij locaties waar slechts 1 automaat aanwezig is, dient er in overleg met de Gemeente per direct een oplossing geboden te worden om de continuïteit van de dienstverlening te borgen.
6.5.	Voor het melden van klachten en wensen stelt Contractant een vaste contactpersoon beschikbaar. Contractant garandeert dat deze contactpersoon tenminste bereikbaar is op werkdagen van 8:00 tot 17:00 uur. Contractant zal storingen en klachten na oplossing en afhandeling hiervan afmelden bij de vaste contactpersoon van de Gemeente.

7.	Hygiëne
7.1.	De HACCP-eisen worden nageleefd bij onderhoud aan de warme drankenautomaten.
7.2.	De Gemeente is te allen tijde gerechtigd onaangekondigd een hygiënekeuring te laten uitvoeren door een externe partij. Als blijkt dat de Contractant zich niet houdt aan de HACCP-eisen, krijgt hij de kans het probleem op te lossen. Na twee weken zal er op kosten van Contractant een herkeuring plaatsvinden. Bij wederom een negatieve uitslag komt Contractant met een schriftelijk Plan van Aanpak om het probleem te kunnen verhelpen. Mocht na een derde poging het probleem alsnog niet zijn opgelost kan dit uiteindelijk leiden tot ontbinding van de Overeenkomst.
7.3.	Contractant dient er alles aan te doen om te voorkomen dat ongedierte zoals mieren, vliegen, etc. in de warme drankenautomaten zich nestelen.
8.	Duurzaamheid
8.1.	De te gebruiken verpakkingen sluiten aan bij de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen. De normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 zijn toegepast.
8.2.	Reiniging van de warme drankenautomaten geschiedt aantoonbaar met een natuurlijk, biologisch afbreekbaar schoonmaakmiddel.
8.3.	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. Het gaat hierbij om materiaal dat afkomstig is van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (post-consumer fase).
8.4.	Contractant is verplicht om verpakkingsmateriaal retour te nemen en is verantwoordelijk voor het gescheiden inzamelen van verpakkingsmaterialen en reststoffen. De volgende soorten afval dienen minimaal aan de bron gescheiden te worden: • Karton (verpakkingsmaterialen); • Restafval (andere verpakkingsmaterialen); • Kunststof; • Koffieresidu.
8.5.	Voor het vervoer van de goederen naar de locatie van de Gemeente dient binnen Nederland gebruik te worden gemaakt van voertuigen die ten minste aan emissieklasse 6 voldoen.