

Bijlage 4: Programma van Eisen

Nr ALGEMEEN	
1.	De overeenkomst betreft de levering van drankenautomaten inclusief technisch onderhoud en ingrediënten. Bij aanvang van de overeenkomst wenst de Aanbestedende Dienst 9 drankenautomaten af te nemen (7 automaten gemeentehuis en 2 automaten gemeentewerf). Voor één van de twee machines op de gemeentewerf mag een ander zetsysteem ingezet worden.
2.	De drankenautomaten worden uiterlijk op 15 mei 2024 werkend opgeleverd, mits Aanbestedende Dienst een nieuwe datum uiterlijk 1 maand van tevoren vaststelt. Deze eventuele nieuwe datum ligt na de hiervoor genoemde datum.
3.	Voor de automaten op het gemeentehuis en één automaat op de gemeentewerf stellen we verse bonen als harde eis. Voor tweede automaat met snelle zetfunctie op de gemeentewerf stellen we minstens instant als harde eis.
4.	Het smaakaanbod van de aangeboden drankenautomaten dient minimaal te bestaan uit: – Espresso – Koffie – Cappuccino – Warme chocolademelk (geen losse zakjes) – Wiener melange – Café au lait – Heet water (gesplitste uitgang water/ koffie) – Gekoeld water (gesplitste uitgang water/ koffie) Een uitzondering is de cafeïnevrije koffie, deze mag in losse zakjes worden aangeboden.
5.	De separate levering van 5 soorten thee, waaronder ten minste Engelse melange, groene thee en een keuze uit kruiden- en vruchtenthee.
6.	Voor de gebruiker dient het mogelijk te zijn om een (eigen) flesje te vullen met gekoeld water uit de drankenautomaat door deze direct onder de drankenautomaat te houden.
7.	Toebehoren zoals thee, suiker en melk, bekertjes en roerhoutjes worden ook los verstrekt. Hierbij dient een vegan creamer ook onderdeel uit te maken van het assortiment.
8.	De aangeboden koffie, thee, cacao en suiker dient duurzaam te zijn. Thee en koffie dienen tevens een Fairtrade certificering te hebben.
9.	De aangeboden bekertjes zijn hardcups en hebben een inhoud van minimaal 180 cc. Het is mogelijk om korven voor de vaatwasser te bestellen waar deze hardcups in gewassen kunnen worden.
10.	De aangeboden drankenautomaten zijn een staand model of tafelformaat met door de inschrijver te leveren onderkasten.
11.	In of op de onderkast en/of staand model moet het mogelijk zijn om op een nette wijze bekertjes, thee en supplementen aan te bieden.
12.	De maximale afmetingen van de machines zijn gelimiteerd aan de beschikbare ruimten. De beschikbare ruimte voor de machine bedraagt 70 cm breed, 70 cm diep en 185 cm hoog en is inclusief bedrading, aansluitingen en de ruimte om de machine te openen etc.
13.	Drankenautomaten moeten zonder hulpmiddelen, om de bereikbaarheid te vergroten, te onderhouden zijn.

Nr APPARATUUR	
14.	De drankenautomaten dienen bij initiële plaatsing volledig nieuw te zijn.
15.	Aanbestedende Dienst vraagt om flexibiliteit in de inzet van het aantal drankenautomaten. Het aantal drankenautomaten mag over de gehele looptijd van de overeenkomst kosteloos maximaal 15% afwijken.
16.	De Aanbestedende Dienst vraagt u om in het prijzenblad een prijs op te geven voor het ontkoppelen, transporteren binnen de Gemeente Dongen en weer aansluiten van een machine (interne en externe verplaatsing). Uitgangspunt hierbij is dat de handeling binnen één werkdag wordt gerealiseerd.

17.	De Aanbestedende Dienst staat toe dat er na twee (2) jaar tweedehands drankenautomaten worden ingezet bij noodzakelijk vervanging, mits van hetzelfde type en minimaal van dezelfde kwaliteit en optisch schadevrij. De apparaten dienen een vergelijkbare levensduur te hebben als de reeds bij dag één geplaatste drankenautomaten. Dit mag maximaal afwijken met één jaar.
18.	Voor het opstellen van de inschrijving zijn drankenautomaten zonder automatische bekeruitgifte het uitgangspunt. De drankenautomaten moeten beschikken over een bekerdetectiefunctie.
19.	Op de gemeentewerf dient een automaat ingezet te worden met een versnelde zetfunctie (max. 12 seconden voor een kop koffie).
20.	Bij drankenautomaten met wateruitgifte dient er een separate uitgang voor de koffie en heet water te zijn om residu na afname in de volgende consumptie te voorkomen.
21.	De temperatuur van heet water in de drankenautomaten dient minimaal 90 graden Celsius te zijn.
22.	De drankenautomaten dienen te beschikken over een kannen vulfunctie voor koffie/heet water. De kannen zijn 19 cm hoog. Het is toegestaan om apparaten te offrenen met een andere kan hoogte, echter onder de voorwaarden dat de kannen nog steeds minstens 1 liter inhoud hebben en op kosten van aanbieder alle in gebruik zijnde kannen vervangen worden. Grove schatting van het aantal kannen ligt dan op 80 stuks.
23.	Alle drankenautomaten dienen te beschikken over een handmatige sterkte-instelling van de koffie, suiker en melk.
24.	De drankenautomaten dienen te beschikken over een display waarin storingscodes aangegeven worden.
25.	De dagelijkse verzorging van de drankenautomaten (bijvullen en reiniging) wordt uitgevoerd door de medewerkers van de interne cateringdienst. De Inschrijver dient op een tweetal nog vast te stellen locaties een volledige kosteloze instructie van alle onderhoudswerkzaamheden te verzorgen.
26.	De drankenautomaten dienen te beschikken over een registratiesysteem per type consumptie.
27.	De drankenautomaten dienen te beschikken over een Nederlandstalig bedieningspaneel.
28.	De drankenautomaten dienen te beschikken over een Nederlandstalige handleiding en/of gebruiksaanwijzing.
29.	De minimeis (ME1) uit de milieucriteria voor het maatschappelijk verantwoord inkopen van drankenautomaten is van toepassing. (zie website Pianoo: https://www.pianoo.nl/sites/default/files/documents/documents/milieucriteriaautomaten-jan2016.pdf)
30.	Vervangende onderdelen moeten gedurende de contractperiode kunnen worden geleverd.
31.	De drankenautomaten dienen te zijn voorzien van een intern of extern waterfilter.
32.	De drankenautomaten dienen dusdanig afgesloten te kunnen worden zodat (bijvoorbeeld bij een storing) gebruikers geen toegang kunnen krijgen in het apparaat.
33.	Drankenautomaten dienen te zijn voorzien van een opvangreservoir ten behoeve van vloeistoffen.
34.	De drankenautomaten dienen tevens voorzien te zijn van een waterslot.
35.	De drankenautomaten dienen technisch veilig te zijn en te voldoen aan alle wettelijke eisen.
36.	De drankenautomaten dienen door middel van een geaarde aansluiting gekoppeld te worden aan het stroomnet. De drankenautomaten dienen te functioneren op een 230V aansluiting.
37.	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.

38.	De leegmelding van een ingrediënt dient zichtbaar te zijn voor de gebruiker.
39.	Het nummer van de drankenautomaat is zichtbaar aan de buitenkant van de automaat (op sticker of display) of in de automaat aanwezig. Het afgesproken storingsnummer is duidelijk zichtbaar en leesbaar aanwezig op de drankenautomaat (op sticker of display).

Nr	TECHNISCH ONDERHOUD
40.	De Inschrijver is verantwoordelijk voor zowel preventief als correctief technisch onderhoud van de drankenautomaten en het aanwezige waterfilter.
41.	De Inschrijver zal onderdelen vervangen indien hij dit nodig acht om een goede kwaliteit van het eindproduct te waarborgen.
42.	De vervanging van onderdelen en het uitvoeren van onderhouds- en reparatiewerkzaamheden komen niet voor rekening van Aanbestedende Dienst tenzij er sprake is van: – Moedwillig oneigenlijk gebruik of beschadiging door het personeel en/of ingehuurd personeel van de cateringpartners of Aanbestedende Dienst – Verandering, reparatie, (de)montage of verplaatsing anders dan door of in opdracht van de inschrijver.
43.	De vervanging van waterfilters valt onder het technisch onderhoud. De kosten van het vervangen van de waterfilter dienen dan ook onderdeel uit te maken van de kosten van het technisch onderhoud. U kunt deze kosten niet separaat in rekening brengen bij Aanbestedende Dienst.
44.	De Inschrijver voert het onderhoud uit conform bovenstaande uitgangspunten.
45.	De Inschrijver wordt gevraagd ten minste jaarlijks een preventief onderzoek uit te voeren naar de (technische) staat van de drankenautomaten en indien nodig onderhoud te plegen. Tijdens het jaarlijks onderzoek wordt ook gecontroleerd op het aantal gram product dat per consumptie wordt gebruikt en op de hoeveelheid bereide warme drank. Hiervoor wordt een door Inschrijver ter beschikking gestelde geijkte weegschaal gebruikt.
46.	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 (zie eis 17). 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.

Nr	BESCHIKBAARHEID
47.	Een medewerker van Aanbestedende Dienst meldt de storingen bij de cateringmedewerkers van de Gemeente. 1e lijn storingen worden opgelost door de cateringmedewerkers. 2e lijn storingen worden door de cateringmedewerkers gemeld bij de Inschrijver. De beschikbaarheid van drankenautomaten is een maatstaf voor de kwaliteit van de apparatuur en de kwaliteit van de door de Inschrijver uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden. De Inschrijver garandeert een storingvrij gebruik, waarbij in ieder geval een beschikbaarheidspercentage geldt van 96% van ieder onder de overeenkomst geplaatste drankenautomaat. Opdrachtnemer levert een beschrijving van het proces van een storingsmelding. De Inschrijver verklaart zich te conformeren aan de bovenstaande uitgangspunten qua beschikbaarheid.

48.	Inschrijver garandeert dat na interventie door een onderhoudstechnicus voor het verhelpen van een storing aan een automaat, de apparaat- en klant specifieke instellingen bewaard blijven en vrijwaart de Aanbestedende Dienst van herstelwerkzaamheden inzake het weer moeten 'terugzetten' van de instellingen.
49.	De Inschrijver conformeert zich aan een responstijd van acht (8) werkuren vanaf het moment van de storingsmelding en garandeert dat in 90% van de gevallen de drankenautomaat binnen 8 uur weer beschikbaar is overgedragen aan de gebruikers.
50.	Indien de operator van de aanbieder niet in staat is de storing te verhelpen, bijvoorbeeld bij technische mankementen, dan dient de technische dienst van de aanbieder de storing binnen een (1) werkdag na de initiële melding vanuit Aanbestedende Dienst opgelost te hebben of een vervangende drankenautomaat te hebben geplaatst.

Nr GRAMMAGE	
51.	De drankenautomaten dienen zodanig te zijn afgesteld dat een kant-en-klare consumptie de dosering van 125cc bevat.
52.	Het grammage is gedurende het gehele traject hetzelfde, in zowel de inschrijving, de smaak- en belevingstest, na montage en installatie en gedurende de looptijd van het contract, tenzij tussentijds anders wordt overeengekomen tussen Aanbestedende Dienst en inschrijver.

Nr IMPLEMENTATIE EN LEVERTIJDEN	
53.	Inschrijver levert een overzichtelijk implementatieplan aan na gunning. Hierin wordt gespecificeerd aangegeven wat de te verrichten werkzaamheden zijn voor zowel Inschrijver als de medewerkers van de catering. In het implementatieplan dienen ook de levertijden voor de drankenautomaten en de instructie aan de daartoe aangewezen medewerkers van de catering te worden opgenomen. Tevens dient de Opdrachtnemer een (EC-)rapport op te stellen waarin door zowel de Inschrijver als Aanbestedende Dienst verklaard wordt dat alle drankenautomaten geplaatst en getest zijn, waaruit is gebleken dat machines naar behoren functioneren.
54.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de volgende taken tijdens de implementatie van de drankenvoorziening: – Het, voorafgaand aan de plaatsing, controleren van de locaties of deze geschikt zijn voor het daadwerkelijk plaatsen van de apparatuur. – Het leveren van de aangeboden apparatuur op de vooraf overeengekomen locaties. – Het ontkoppelen van de huidige drankenautomaten en per locatie verzamelen. – Het plaatsen en aansluiten van de apparatuur in overleg met de Opdrachtgever. – Het afvoeren van alle verpakkingsmaterialen. – Het installeren van de aangeboden apparatuur. – Het vullen van de apparatuur en gebruiksklaar opleveren. Aanbestedende Dienst is tijdens de implementatie 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).
55.	De Inschrijver conformeert zich aan bovenstaande uitgangspunten voor wat betreft het implementatieplan en de levertijden.
56.	Inschrijver zorgt voor een "warme overdracht", 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 Inschrijver hiervoor af met de huidige/oude leverancier van drankenautomaten. De regie ligt bij Inschrijver.

Nr MANAGEMENTINFORMATIE EN COMMUNICATIE	
57.	Inschrijver levert een managementrapportage(s) aan uitgaande van minimaal tweemaal per jaar een rapportage met daarin minimaal de volgende gegevens: – Drankenautomaatnummer en locatie. – Aantal klachten/storingen per drankenautomaat. – Soort storing. – Datum en tijdstip van melding van de storing door Aanbestedende Dienst. – Datum en tijdstip van afhandeling van de storing. – Beschikbaarheidspercentage per drankenautomaat. – Overzicht van het aantal verstrekkingen per type consumptie per drankenautomaat – Overzicht van de afgenomen ingrediënten en kosten per locatie. – Rapportage uitkomsten technisch onderzoek
58.	Tactisch/operationeel overleg: – Operationeel overleg indien noodzakelijk – Tactisch overleg 1 maal per jaar, indien noodzakelijk in combinatie met strategisch overleg Bij het tactisch overleg zijn aanwezig: Facilitair vertegenwoordiger Aanbestedende Dienst en de accountmanager vanuit aanbieder. In het tactisch overleg wordt besproken: – Performance door aanbieder. – Managementrapportage. – Ontwikkelingen middellange termijn. – Wijzigingen in assortiment en machinepark. – Duurzaamheid en innovatie. Vastlegging is door leverancier en wordt uiterlijk tien (10) werkdagen na het overleg aangeleverd aan Aanbestedende Dienst. Bij het Strategisch overleg zal namens de Aanbestedende Dienst ook een lid van het directieteam aanwezig zijn. Vanuit de aanbieder wordt de aanwezigheid van een directievertegenwoordiger verwacht.
59.	Met betrekking tot de inhoud van de managementrapportages wordt minimaal eenmaal per jaar overleg gevoerd tussen de Opdrachtnemer en Aanbestedende Dienst. Opdrachtnemer neemt het initiatief voor het maken van een afspraak.

Nr PERSONEEL VAN DE INSCHRIJVER	
60.	Aan het personeel dat ingezet wordt voor het technische onderhoud aan de drankenautomaten, worden de volgende eisen gesteld: – Draagt herkenbare bedrijfskleding. – Kan zich legitimeren. – Beheerst de Nederlandse taal. – Heeft kennis van wettelijke eisen en voorschriften. – Houdt zich aan de arbo-voorschriften. – Is niet onder invloed of bezit van alcohol en/of verdovende middelen. – Beschikken over relevante werkvergunningen. Het constateren van overtreding van deze regel kan leiden tot onmiddellijke contractopzegging.
61.	De Inschrijver conformeert zich aan de uitgangspunten voor wat betreft de inzet van personeel van de Inschrijver.

Nr VERREKENING	
62.	Verrekening van de kosten zal plaatsvinden op basis van: – Vaste prijs (op basis van contractduur 5 jaar + 2 x 1 jaar verlenging): huur drankenautomaten inclusief technisch onderhoud, voorrijkosten,

	overwerktoeslag, administratiekosten, waterfilters, waterslot, schoonmaakmiddelen en reinigingstabletten, en alle overige niet benoemde zaken voor normaal onderhoud. – Vaste verrekenprijs voor ingrediënten en disposables.
--	---

Nr OVERIGE	
63.	De drankenautomaten zullen door medewerkers van de catering van Aanbestedende Dienst dagelijks worden gereinigd en bijgevuld.
64.	Ingrediënten zullen geleverd worden op een tweetal locaties, te weten: - Gemeentehuis - Gemeentewerf Op deze locaties dient de Inschrijver op te geven van de Aanbestedende Dienst centrale magazijnkasten te vullen, zodanig dat de medewerkers die de drankenautomaten bijvullen niet misgrijpen. Hoe de invulling precies gaat plaatsvinden, zal na gunning worden afgestemd.
65.	De tijdstippen van de leveringen worden zowel tijdens het implementatietraject als tijdens de contractperiode door Aanbestedende Dienst bepaald, maar zijn normaliter tijdens kantoortijden