

## Bijlage 1 Programma van Eisen

### 1. De opdracht

#### 1.1. Aanleiding en doel van de aanbesteding

De gemeente Steenbergen is voor haar gemeentelijke gebouwen op zoek naar een partner op het gebied van warme dranken voorzieningen. In totaal zijn er 15 gebouwen waar koffie voorzieningen aanwezig zijn. De opdracht betreft de levering en installatie van warme drankenautomaten, levering van ingrediënten en het uitvoeren van storingsonderhoud aan de machines. Het doel van deze aanbesteding is om met één (1) partij een raamovereenkomst af te sluiten.

De Opdrachtgever hecht veel waarde aan de relatie met de Opdrachtnemer. Wij zijn daarom op zoek naar een partner in business die minimaal aan de verwachting voldoet onder de pijlers Communicatief, Innovatief/duurzaamheid en Flexibel.

#### Communicatief

Onze partner in business laat zich zien als een team van mensen met hart voor de zaak. Zij is enthousiast over haar product en blijft graag met de Opdrachtgever in gesprek over de ontwikkelingen in de markt en de mogelijkheden voor de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer is transparant in informatievoorziening en deelt proactief managementinformatie. De partner in business heeft de constante wil om aan te sluiten op de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever.

#### Innovatief/duurzaamheid

De opdrachtgever wil graag gebruikmaken van de expertise van de opdrachtnemer. We willen graag dat de Opdrachtnemer met ons blijft zoeken naar de beste manier om onze gebruikers te voorzien van warme dranken. Ook denkt de Opdrachtnemer mee over mogelijkheden om de warmedrankenvoorziening tijdens de gehele contractduur te verduurzamen en hiervoor suggesties aan te dragen.

#### Flexibel

De wensen van onze gebruikers zijn aan veranderingen onderhevig. Wij willen daarom onder andere de flexibiliteit om tijdens het contract te wisselen van de aangeboden thee en koffie en koffie instellingen tegen eenzelfde (of zeer vergelijkbare) prijs. Wanneer de Opdrachtgever collectief toe is aan een nieuwe smaak zal hiertoe een smaaktest worden geïnitieerd.

#### 1.2. Huidige situatie

De gemeente Steenbergen heeft op 15 verschillende locaties koffiezetapparaten staan. In totaal heeft de gemeente Steenbergen 19 koffiemachines. Hierbij kan een onderverdeling gemaakt worden in 8 grotere apparaten en 11 kleine apparaten. Bij 1 van de 8 grotere apparaten is sprake van een beperking. De bouwkundige nis waarin deze automaat staat opgesteld is: 56cm breed, 90cm hoog en 70cm diep. Op drie locaties is een onderkast gewenst.

#### 1.3. Faciliteiten op de warme dranken voorzieningen

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | <p>De warme dranken voorzieningen die geplaatst worden dienen minimaal de onderstaande warme dranken te kunnen produceren:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Koffie zwart;</li><li>• Koffie suiker;</li><li>• Koffie melk;</li><li>• Koffie suiker en melk;</li></ul> |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Espresso zwart;</li> <li>• Espresso suiker;</li> <li>• Espresso melk;</li> <li>• Espresso suiker en melk;</li> <li>• Cappuccino;</li> <li>• Cappuccino suiker;</li> <li>• Chocolademelk;</li> <li>• Wiener Melange;</li> <li>• Café au Lait;</li> <li>• Latte macchiato;</li> <li>• Filterkoffie;</li> <li>• Heet water;</li> <li>• Gekoeld water;</li> <li>• Decafé in de vorm van sticks.</li> </ul> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 1.4. Eisen t.a.v. de opdracht

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E.1 | De overeenkomst betreft de levering van warme drankenautomaten inclusief technisch onderhoud en ingrediënten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| E.2 | De opdrachtnemer stelt een portal ter beschikking voor de bestelling van de producten en het melden van klachten en/of storingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| E.3 | Tijdens de looptijd van de overeenkomst dient het incidenteel mogelijk te zijn om bestaande automaten te vervangen door een ander type automaat. Het eventuele verschil in huurprijs dient verrekend te worden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| E.4 | <p>Voor de 8 grote(re) koffiezetapparaten gelden maximale afmetingen van 55cm diep, 85cm hoog en 45cm breed. Bij 1 van de 8 grote(re) koffiezetapparaten is sprake van een bouwkundige nis zoals hierboven aangegeven. De automaten moeten geschikt zijn voor het gebruik van beters, porseleinen kopjes en mokken. De consumpties worden genuttigd in bekken van 150cc en (thee/water) kannen.</p> <p>Voor de overige 11 (kleinere) apparaten gelden maximale afmetingen van 40cm diep, 60cm hoog en 35cm breed. De automaten moeten geschikt zijn voor het gebruik van beters, porseleinen kopjes en mokken.</p> |
| E.5 | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| E.6 | De aanbestedende dienst eist dat de ingrediëntspecificaties (merk, soort, kwaliteit, dosering, etc.) kan worden gewijzigd. Indien deze wijzigingen consequenties heeft voor de instellingen van de automaat dan dient dit kosteloos te worden aangepast.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| E.7 | Het dagelijks onderhoud en bijvullen van de drankenautomaten wordt door de opdrachtgever in eigen beheer uitgevoerd. Minimaal 10 medewerkers dienen hiervoor (kosteloos) een instructie te krijgen bij installatie. Tevens dient er een instructiekaart, voor het vullen en dagelijkse reiniging, en een kaart met storingscodes en oplossingen geleverd te worden. (4 personen gemeentehuis, Vraagwijzer, gemeentewerkplaats, gemeente opslag, Milieustraat en 2 zwembaden)                                                                                                                                       |
| E.8 | Het onderhouden, vullen en schoonmaken van de warme drankenautomaten moet daarom relatief eenvoudig, snel en veilig uitvoerbaar zijn, met zo min mogelijk gebruik van chemicaliën. Het afvalreservoir dient voldoende capaciteit te hebben om het afval van 1 dag (=24 uur) te kunnen opvangen. Het afvalreservoir wordt tussentijds niet geleegd.                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| E.9 | De ingrediënten dienen op 5 locaties te worden geleverd (gemeentehuis, gemeentewerf, Vraagwijzer & beide zwembaden) dit zonder bijkomende kosten. Levertijden zijn van maandag t/m donderdag 09.00 – 16.00 uur. Verdeling naar de overige locaties gebeurt intern.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E.10 | Smaakoverdracht van koffie en dergelijke aan het water (warm/koud) is niet toegestaan. De uitgifte van water (warm/koud) moet daarom gescheiden zijn van de uitgifte van overige dranken. Ook verontreiniging van het water door condensvorming en andere producten (bijvoorbeeld door nadruppelen) dient voorkomen te worden. |
| E.11 | De drankenautomaten dienen bij plaatsing nieuw en ongebruikt te zijn. De automaten moeten geschikt zijn voor gratis verstrekking van de dranken.                                                                                                                                                                               |
| E.12 | De automaten moeten voldoen aan de vigerende Europese richtlijnen en normen. Dit wil zeggen ten minste voorzien van een CE-markering en voldoen aan de NEN 3140;                                                                                                                                                               |
| E.13 | Gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst moet levering van onderdelen van de aangeschafte automaten gewaarborgd zijn door Inschrijver.                                                                                                                                                                                 |
| E.14 | Gedurende de looptijd van de overeenkomst heeft de opdrachtgever het recht tot kosteloze inkrimping van het aantal automaten. Bij inkrimping geldt dat de automaten retour genomen moeten worden en de huur per direct moet worden stopgezet met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.                                |
| E.15 | De opdrachtgever eist de mogelijkheid om het aantal automaten uit te breiden tegen dezelfde voorwaarden. Dat betekent dezelfde huurkosten, ingrediëntkosten en kosten voor onderhoud. Voor deze automaten dient dezelfde looptijd te gelden zodat voor alle automaten de einddatum van de overeenkomst gelijk is.              |
| E.16 | Voor het opstellen van de inschrijving zijn warme drankenautomaten zonder automatische bekeruitgifte het uitgangspunt.                                                                                                                                                                                                         |
| E.17 | Voor alle aangeboden drankautomaten moet voor de gebruikte uitgiftesystemen de kans op legionellabesmetting uitgesloten zijn.                                                                                                                                                                                                  |
| E.18 | De drankenautomaten dienen te beschikken over een display waarin storingscodes aangegeven worden. Inschrijver dient een overzicht te maken van alle storingscodes en de oplossingen. Dit overzicht wordt tijdens de instructie aan de medewerkers overhandigd.                                                                 |
| E.19 | De automaten dienen voorzien te zijn van een bekensor die ervoor zorgt dat er geen drank geproduceerd wordt voordat er een beker geplaatst is.                                                                                                                                                                                 |
| E.20 | De drankenautomaten dienen te beschikken over een Nederlands- en Engelstalig bedieningspaneel en gebruiksaanwijzing.                                                                                                                                                                                                           |
| E.21 | De drankenautomaten dienen dusdanig afgesloten te worden zodat (bijvoorbeeld bij een storing) gebruikers geen toegang krijgen in het apparaat. Er dient een moedersleutel te zijn waarmee alle automaten kunnen worden geopend.                                                                                                |
| E.22 | De drankenautomaten dienen te zijn voorzien van een lekbak ten behoeve van vloeistoffen. Een sensor bevatten die aangeeft als de lekbak vol zit, de lekbak leeggemaakt dient te worden en geen drank geproduceerd wordt voordat de lekbak leeggemaakt is.                                                                      |
| E.23 | De drankenautomaten dienen te zijn voorzien van een waterslot en/of terugslagklep dat voldoet aan de huidige NEN-norm.                                                                                                                                                                                                         |
| E.24 | De drankenautomaten dienen door middel van een geaarde aansluiting gekoppeld te worden aan het stroomnet. De drankenautomaten dienen te functioneren op een 230V aansluiting.                                                                                                                                                  |
| E.25 | De automaten dienen te voorzien in verstrekking van melk en suiker. De sterkte van melk, suiker en koffie moet aangepast kunnen worden.                                                                                                                                                                                        |
| E.26 | 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.                                                                                                      |
| E.27 | Alle automaten dienen te beschikken over een teller functie per soort consumptie, bij voorkeur zelf af te lezen door de gemeente Steenberg en anders door middel van een maandelijks rapportage.                                                                                                                               |
| E.28 | De warme drankenautomaten moeten voorzien zijn van een waterontharder/-filter.                                                                                                                                                                                                                                                 |
| E.29 | Indien nodig levert en plaatst de opdrachtnemer een onderkast.                                                                                                                                                                                                                                                                 |

### 1.5. Eisen t.a.v. implementatie en storingen

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E.30 | <p>De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de volgende taken tijdens de implementatie van de warme drankenvoorziening:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Controleren van de locaties of deze geschikt zijn voor het plaatsen van de apparatuur.</li><li>• Het leveren van de aangeboden apparatuur op de vooraf overeengekomen locaties.</li><li>• Het plaatsen, aansluiten en inbedrijfstellen van de apparatuur.</li><li>• Het afvoeren van alle verpakkingsmaterialen.</li><li>• Na overleg met huidige opdrachtnemer eventueel het afvoeren van de verzamelde automaten per locatie naar centrale locatie;</li><li>• Het vullen van de apparatuur en gebruiksklaar opleveren.</li><li>• Het instrueren van de medewerkers van de bediening, klein onderhoud en bijvullen van de apparaten.</li></ul> |
| E.31 | <p>De opdrachtgever is tijdens de implementatie verantwoordelijk voor:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Het verlenen van toegang tot de locatie waar de apparatuur geïnstalleerd moet worden.</li><li>• Het aanstellen van een medewerker als aanspreekpunt voor de opdrachtnemer.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| E.32 | <p>De automaten dienen uiterlijk 01 september 2025 gebruiksklaar opgeleverd te worden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| E.33 | <p>De opdrachtnemer zorgt voor coördinatie van de wisseling van de automaten en treedt daarvoor, indien nodig, in contact met de huidige leverancier van de automaten.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| E.34 | <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een zorgvuldige plaatsing en aansluiting van de automaten op de nader te bepalen locaties in de panden. Tevens draagt opdrachtnemer zorg voor de ontkoppeling van de huidige automaten en neemt contact op met de eigenaar van de huidige automaten om het verwijderen/ ophalen in te plannen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| E.35 | <p>Na afloop van de raamovereenkomst dient de opdrachtnemer zorg te dragen voor verwijdering van de automaten in overleg met de opdrachtgever. Hieraan zijn voor opdrachtgever geen kosten verbonden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| E.36 | <p>De opdrachtnemer zorgt voor een volledige overdracht, wat tenminste betekent dat er minimale overlast plaatsvindt voor de gebruikers.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| E.37 | <p>De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor zowel preventief als correctief technisch onderhoud van de drankenautomaten en het verhelpen van verstoringen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| E.38 | <p>Wanneer er een drankenautomaat in storing valt en deze storing niet door de eigen medewerkers van de opdrachtgever verholpen kan worden, dient de opdrachtnemer de verstoring te verhelpen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| E.39 | <p>Bij verstoringen die de opdrachtgever meldt, dient binnen 24 uur een storingsmonteur aanvang te maken met de benodigde reparatiewerkzaamheden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| E.40 | <p>Uitgaande van werktijden van maandag tot en met donderdag 08.00 – 17.00 uur vrijdag van 08.00 – 13.00 uur, uitgezonderd feestdagen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| E.41 | <p>Als de reparatie geen afdoende oplossing biedt en het apparaat driemaal binnen 14 dagen dezelfde storing heeft dan dient de opdrachtnemer een identieke, goed functionerende automaat te plaatsen. Hieraan zijn voor de opdrachtgever geen financiële consequenties verbonden. De oorspronkelijk overeengekomen looptijd en het oorspronkelijk gecontracteerde volume blijven gehandhaafd. De opdrachtnemer is verantwoordelijk dat de apparaat- en klant specifieke instellingen bewaard blijven.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| E.42 | <p>Storingsmeldingen en bestellingen kunnen zowel telefonisch, via email; of via een portal aangemeld worden. Alle storingen worden in een (digitaal logboek) opgenomen 1e lijns storingen worden indien mogelijk opgelost door de medewerkers. 2e lijns storingen worden door de opdrachtgever gemeld bij de inschrijver.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| E.43 | <p>Indien de opdrachtnemer 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 de opdrachtgever opgelost te hebben of een vervangende drankenautomaat te hebben geplaatst.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E.44 | Opdrachtnemer zorgt voor een lijst met contact gegevens voor het melden van storingen en bestellingen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| E.45 | Indien de automaten intern moeten worden verplaatst zal de opdrachtnemer dit doen zonder hier additionele kosten voor in rekening te brengen. Het aantal kosteloze verplaatsingen is gemaximeerd tot drie (3) automaten per contractjaar. Indien meer verplaatsingen plaats moeten vinden treden opdrachtgever en opdrachtnemer in overleg over een passende vergoeding hiervoor.                                            |
| E.46 | De vervanging van waterfilters valt onder het technisch onderhoud. De test om het optimaal functioneren van het filter vast te stellen dient jaarlijks plaats te vinden en gerapporteerd te worden. De kosten van het testen en/of vervangen van de waterfilter dienen dan ook onderdeel uit te maken van de kosten van het technisch onderhoud. Deze kosten zijn niet separaat in rekening te brengen bij de opdrachtgever. |

#### 1.6. Eisen t.a.v. rapportage en service

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E.47 | De inschrijver levert 1 maal per jaar een managementrapportage aan met daarin minimaal de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nummer en locatie van de automaat;</li> <li>• Aantal en soort storingen per automaat;</li> <li>• Uitslag test waterfilter of het vervangen hiervan;</li> <li>• Datum en tijdstip melding en afhandeling van de storing;</li> <li>• Overzicht aantal consumpties per type per automaat;</li> <li>• Overzicht afgenomen ingrediënten (soort, aantal en kosten per stuk en totaal).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| E.48 | Minimaal één (1) maal per jaar doch zo vaak als nodig wordt geacht vindt er overleg plaats tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Opdrachtnemer neemt hiervoor Initiatief, levert agenda aan en draagt zorg voor de verslaglegging. De onderwerpen van overleg betreffen in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Managementrapportage, waaronder;</li> <li>• Aantal consumpties per soort, per automaat en per locatie;</li> <li>• Aantallen en aard storingen;</li> <li>• Test en/of vervangen waterfilter;</li> <li>• Aantallen en aard klachten;</li> <li>• Reactietijden en tijdsduur afhandeling storingen;</li> <li>• Overzicht meldingen;</li> <li>• Beschikbaarheidspercentage per automaat;</li> <li>• Verricht preventief en correctief onderhoud;</li> <li>• Geleverde ingrediënten en verbruiksartikelen en eventuele bijzonderheden/vertragingen in leveringen.</li> <li>• Nieuwe ontwikkelingen op gebied van besparingen en duurzaamheid.</li> </ul> |

#### 1.7. Eisen t.a.v. ingrediënten en bestellingen

|      |                                                                                                                                                     |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E.49 | Bestellingen kunnen zowel telefonisch, via email; of via een portal aangemeld worden.                                                               |
| E.50 | De ingrediënten dienen aantoonbaar dezelfde te zijn als bij de smaaktest.                                                                           |
| E.51 | Bestellingen worden zonder bijkomende kosten geleverd.                                                                                              |
| E.52 | De bestellingen dienen binnen 2 werkdagen te worden geleverd bij de opdrachtgever.                                                                  |
| E.53 | Retourzendingen worden uiterlijk binnen 3 werkdagen na de melding door de opdrachtgever door de Inschrijver of haar vervoerder kosteloos opgehaald. |
| E.54 | Bij gebruik van een portal een kosteloze instructie van de portal en een digitale handleiding in de Nederlandse taal.                               |

|      |                                                                                                     |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E.55 | Bij ieder bestelling dient de opdrachtgever een digitale opdrachtbevestiging en leverbon te sturen. |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### **1.8. Eisen t.a.v. technisch personeel van Opdrachtnemer**

|      |                                           |
|------|-------------------------------------------|
| E.56 | Draagt herkenbare bedrijfskleding.        |
| E.57 | Dient zich te legitimeren.                |
| E.58 | Beheerst de Nederlandse taal.             |
| E.59 | Volgt de huisregels van de opdrachtgever. |