



## **Bijlage D Programma van Eisen Warme dranken voorziening HLTsamen**

d.d. 13 mei 2025 \*Alle wijzigingen zijn in het rood verwerkt \*

<b>nr.</b>	<b>Omschrijving</b>	<b>Type</b>
	<b>Automaten, ingrediënten en toebehoren</b>	
<b>1.</b>	Er moeten 2 types automaten zijn geleverd: <u>Type B</u> Betreft een automaat met een zetmethode op basis van bonen. Dit type heeft een minimale inhoud van een consumptie van 125 ml. Met uitzondering van een espresso. <u>Type L</u> Betreft een automaat met een zetmethode op basis van liquid. Dit type is de 'kannen automaat' en is daarom uitsluitend bedoeld voor het snel zetten van een grote hoeveelheid koffie en het snel verkrijgen van een grote hoeveelheid heet water. Dit type dient geschikt te zijn voor krachtstroom. In het Programma van Eisen staat opgenomen aan welke eisen elke type moet voldoen.	
<b>2.</b>	De zetmethode van alle automaten is op basis van verse koffiebonen.	B
<b>3.</b>	De automaten beschikken over een bonenreservoir van tenminste één kilo	B
<b>4.</b>	De automaten moeten geschikt zijn om verschillende melanges bonen te kunnen voeren.	B
<b>5.</b>	De automaten in de pantry's zijn passend in één lijn en uniform qua zetmethode, gebruik en look & feel. Dit betekent dat op alle locaties gelijkwaardige voorzieningen worden geboden.	B&L
<b>6.</b>	De automaten beschikken over een verse melk reservoir.	B
<b>7.</b>	Het assortiment in de automaten bestaat minimaal uit: <ul style="list-style-type: none"><li>- Koffie;</li><li>- Espresso;</li><li>- Cappuccino;</li><li>- Latte Macchiato;</li><li>- Café au Lait;</li><li>- Hete chocolademelk;</li><li>- Separaat: Heet water.</li></ul>	B
<b>8.</b>	De automaten beschikken over een regelbare dosering van de sterkte van de koffie. Na elke uitgifte worden de standaard instellingen weer automatisch ingesteld.	B
<b>9.</b>	De capaciteit per automaat per jaar is minimaal 35.000 afnames.	B
<b>10.</b>	De automaten hebben een bedieningspaneel in de Nederlandse taal.	B
<b>11.</b>	De automaten beschikken over een stand-by voorziening (nachtstand).	B
<b>12.</b>	De automaten beschikken over een apart uitgifte punt voor koffie en heet water.	B
<b>13.</b>	De automaten beschikken over een lekbak.	B
<b>14.</b>	De technische levensduur van automaten is minimaal 7 jaar.	B
<b>15.</b>	Er is geen automatische bekeruitgifte. Opdrachtgever gebruikt porseleinen mokken.	B&L
<b>16.</b>	Alle vervangende onderdelen van automaten moeten tijdens de contractduur leverbaar zijn.	B&L



<b>17.</b>	De automaten beschikken over een tellerstand per productsoort, welke door de Opdrachtgever, of op afstand door Opdrachtnemer uit te lezen zijn.	B&L
<b>18.</b>	Voor een correcte werking van de automaten in de pantry's is een elektriciteits- en watervoorziening voldoende. Opdrachtgever draagt zorg voor 220V en een wateraansluiting.	B&L
<b>19.</b>	Residubak: door het verwijderen van de residubak moet de automaat aan de onderkant dusdanig aangepast te kunnen worden dat de koffieprut in een groter reservoir opgevangen kan worden.	B
<b>20.</b>	Zetmethode op basis van liquid voor het snel produceren van een kan koffie.	L
<b>21.</b>	Automaat heeft kannenfunctie voor koffie en heet water.	L
<b>22.</b>	Automaat biedt minimaal: koffie en heet water.	L
<b>23.</b>	Automaten zijn geschikt voor zowel gebruik van een lekbak en beschikken over de mogelijkheid voor aansluiting op directe afvoer.	B&L
<b>24.</b>	Automaten hebben een automatisch spoelprogramma en daarnaast een schoonmaakprogramma (groot) van maximaal 1 x per week	B&L
<b>25.</b>	Automaat dient 24/7 operationeel te zijn.	B&L
<b>26.</b>	Opdrachtnemer dient, indien noodzakelijk en/of gewenst, bijpassende onderkasten te leveren. Onderkasten zijn circulair (gemaakt van gebruikte materialen of reststromen). 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 bekers van Opdrachtgever (in overleg met Opdrachtnemer) Opdrachtnemer dient passende opbergmogelijkheden te bieden voor losse ingrediënten en eventueel voor herbruikbare bekers in het geval een staande automaat wordt geplaatst. De te leveren opbergmogelijkheden en onderkasten blijven eigendom van Opdrachtnemer.	B
<b>27.</b>	Opdrachtnemer garandeert een constante kwaliteit van ingrediënten.	B&L
<b>28.</b>	Er worden minimaal zes soorten thee aangeboden. Hierin zijn de vaste theesoorten: rooibos, groene thee en English tea. De theesoorten zijn gedurende het contract te wijzigen.	B
	<b>Fairtrade, duurzaamheid en energie- en milieubesparende maatregelen</b>	
<b>29.</b>	Het energiegebruik van automaten voor warme dranken 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 & Coffee Service Association( <a href="https://www.vending-europe.eu/activities/technical-standards">https://www.vending-europe.eu/activities/technical-standards</a> ).	B&L
<b>30.</b>	Theezakjes mogen na gebruik direct (zonder extra handelingen) in de GFT-bak. De individuele verpakkingen van theezakjes mogen direct (zonder extra handeling) in de GFT-, PMD- of oud papierbak.	B&L



<b>31.</b>	Koffie, thee en cacao voldoen aantoonbaar aan milieu-, en ontbossingsvrije eisen volgens de criteria van Rainforest Alliance, of een gelijkwaardig keurmerk.	B&L
<b>32.</b>	De te leveren koffie, thee en cacao dienen aantoonbaar te voldoen aan de volgende criteria: 1. Streven naar dekking kosten van sociaal- en milieuvriendelijke productie: producten worden tenminste tegen een vaste minimumprijs (garantieprijs die kosten voor sociaal-milieuvriendelijke productie dekt) bij producenten afgenomen. Als de wereldmarktprijs boven de minimumprijs (garantieprijs) komt, wordt de wereldmarktprijs betaald aan de producenten; 2. Investeren in ontwikkeling: producenten ontvangen een additionele vaste en niet-onderhandelbare premie, waarmee zij in verdere ontwikkeling kunnen investeren en waarover zij zelf kunnen beslissen waaraan het besteed wordt; 3. Voorfinanciering: producenten kunnen indien gewenst een percentage van de verkoopprijs van hun product al ontvangen vóór verscheping, zodat zij noodzakelijke investeringen kunnen doen. Op elk (gewenst) moment kan Opdrachtgever om bewijs vragen, waarnaar Opdrachtnemer direct zijn volledige medewerking zal geven.	B&L
<b>33.</b>	De te leveren producten mogen onder geen enkele voorwaarde de toegekende titel van Fairtrade Gemeente Teylingen in het geding brengen. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om bij overtreding de Overeenkomst eenzijdig te ontbinden. Zie aan het Aanbestedingsdocument gehechte Bijlage H 'Handleiding Algemeen Fairtrade gemeente en Fairtrade provincie'	B&L
<b>Uitvoerings- en leveringseisen</b>		
<b>34.</b>	Opdrachtnemer levert de aangeboden koffie- en thee(merken), inclusief alle aanvullende ingrediënten, gedurende de gehele duur van de overeenkomst, inclusief verlengingen. Tenzij anders overeengekomen.	B&L
<b>35.</b>	Opdrachtnemer draagt zorg voor een gebruiksvriendelijk online bestelsysteem: 1. waarmee bestellingen op eenvoudige wijze kunnen worden gedaan; 2. waarin alleen producten staan die door Opdrachtgever zijn goedgekeurd; 3. waarin aan het eind van de bestelling duidelijk is wat het totaal (aantal stuks en bedrag) van de order is.	B&L
<b>36.</b>	Opdrachtnemer is in staat om Opdrachtgever te ontzorgen met betrekking tot het gebruik van het online bestelsysteem. Opdrachtnemer geeft de medewerkers, indien gewenst, een introductie in het bestelsysteem.	B&L
<b>37.</b>	Iedere aflevering wordt voorzien van een pakbon. Deze pakbon dient duidelijk zichtbaar aangebracht te worden op de verpakking. Pakbon dient ook digitaal in het online bestelsysteem beschikbaar te zijn. Op elke pakbon staan minimaal onderstaande gegevens vermeld: 1. Bestelnummer; 2. Afleveradres; 3. Omschrijving van de geleverde producten; 4. Aantallen en eenheden van de geleverd producten; 5. Datum van levering.	B&L B&L



<b>38.</b>	Het afval dat vrijkomt bij de plaatsing en reparatie en/of onderhoud van de warme drankenautomaten aan het begin van het contract (implementatie) of gedurende de overeenkomst wordt meegenomen door de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is daarbij verantwoordelijk voor het gescheiden inzamelen van verpakkingsmaterialen en reststoffen. De volgende soorten afval dienen minimaal aan de bron gescheiden te worden: a) Karton (verpakkingsmaterialen); b) Restafval (andere verpakkingsmaterialen); c) Kunststof.	B&L
	<b>Contractuele eisen</b>	
<b>39.</b>	Indien ten tijde van de looptijd van de overeenkomst bepaalde goederen uit de productie gaan ofwel op verzoek van de vaste contactpersonen van Opdrachtgever toegevoegd moeten worden, wordt het aanbod aangepast. Deze aanpassingen kunnen alleen maar worden doorgevoerd indien er wederzijdse overeenstemming over is bereikt.	B&L
<b>40.</b>	Opdrachtgever heeft het recht om tijdens de contractperiode éénmaal per jaar een smaaktest uit te voeren en desgewenst te wisselen van koffieblend. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen in voorkomend geval in overleg treden.	B&L
<b>41.</b>	Bestellingen zullen uitsluitend worden geplaatst door de vaste contactpersonen van Opdrachtgever. Bestelling die medewerkers van Opdrachtgever persoonlijk bij u telefonisch, per mail of op locatie plaatsen, zijn per definitie niet gefiatteerd door de vaste contactpersonen en zullen dan ook niet voor betaling worden goedgekeurd. Alleen via het online bestelsysteem.	B&L
<b>42.</b>	Voor het vervoer van de goederen naar de locatie van de Opdrachtgever dient binnen de landsgrenzen gebruik te worden gemaakt van voertuigen die ten minste aan emissieklasse 6 voldoen.	B&L
	<b>Managementrapportage, Contractmanagement en Serviceverlening</b>	
<b>43.</b>	Opdrachtnemer wijst één vaste accountmanager aan die als aanspreekpunt wordt aangesteld. Ook Opdrachtgever wijzen vaste contactpersonen aan.	B&L
<b>44.</b>	Indien in een half jaar vier gegronde klachten of afwijkingen worden geconstateerd, dan stelt de Opdrachtnemer een verbeterplan op conform SMART-principes.	B&L
<b>45.</b>	Opdrachtnemer levert vier keer per jaar een managementrapportage. In deze rapportage staat minimaal: 1. De productafname (afleveradres) per locatie in aantal en prijs; 2. Het aantal bestellingen per locatie (afleveradres); 3. De beschikbaarheid per machine; 4. De responsetijd bij storingen; 5. KPI's worden nader overeengekomen; 6. Het aantal klachten. De rapportage wordt minimaal in Excel aangeleverd.	B&L
<b>46.</b>	Gedurende het eerste contractjaar vindt na 3 maanden een overleg plaats tussen de contactpersoon van de Opdrachtgever en de accountmanager van de Opdrachtnemer. Hierin komen de volgende onderwerpen aan de orde: 1. Bestellen en leveren; 2. Communicatie; 3. Klachtafhandeling; 4. Verbetermogelijkheden.	B&L



	Na het eerste overleg vindt het overleg jaarlijks plaats. Indien nodig zal eerder overleg tussen Opdrachtgever en de accountmanager van Opdrachtnemer plaatsvinden.	
<b>47.</b>	De bereikbaarheid van de storingsdienst van de Opdrachtnemer is minimaal maandag t/m vrijdag tussen 8:00 uur en 17:00 uur.	B&L
<b>48.</b>	Indien een storing wordt gemeld, dient er binnen twee werkdagen een medewerker van de Opdrachtnemer op locatie zijn om te storing te verhelpen.	B&L
<b>49.</b>	Medewerkers van de Opdrachtnemer melden zich bij binnenkomst en houden zich aan de geldende huisregels.	B&L
<b>50.</b>	Opdrachtnemer hanteert geen verplichting van minimale afname van producten/ingrediënten en geen verplichting per automaat.	B&L
<b>51.</b>	Bij op- of afschalen van het aantal automaten wordt flexibiliteit van de Opdrachtnemer verwacht. Maximaal twee automaten kunnen jaarlijks worden onttrokken gedurende de overeenkomst zonder meerkosten voor de Opdrachtgever.	B&L
<b>52.</b>	Indien tijdens de looptijd van de overeenkomst een automaat vervangen wordt of een nieuwe automaat bijgeplaatst wordt, dient dit hetzelfde type en model als reeds geplaatste automaten te zijn. De bijgeplaatste of vervangen automaat valt onder de werkingssfeer van de overeenkomst en kent (dus) dezelfde einddatum en voorwaarden als de reeds geplaatste automaten. Indien automaat niet meer in het assortiment van Opdrachtnemer zit, dient Opdrachtnemer een vervangende automaat (na goedkeuring Opdrachtgever) te plaatsen voor hetzelfde overeengekomen huurbedrag.	B&L
<b>53.</b>	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om per contractjaar maximaal twee apparaten te laten verplaatsen door Opdrachtnemer naar een andere Opdrachtgever locatie. Voor verplaatsingen kan door Opdrachtnemer € 100,- per interne verplaatsing en € 250,- per externe verplaatsing (buiten het adres) in rekening worden gebracht.	B&L
<b>54.</b>	Opdrachtnemer voert jaarlijks gebruikerstevredenheidsonderzoeken uit, deelt de uitslagen met Opdrachtgever en komt met een verbetertraject. De gebruikerstevredenheid moet minimaal worden beoordeeld met een 7,5 op een schaal van 10.	B
<b>55.</b>	De Opdrachtnemer levert jaarlijks een overzicht aan van de voor de opdracht ingezette voertuigen per rit, met daarin minimaal het merk, de voertuigcategorie (M1, M2, N1 en overig) en het type brandstof vermeld, waaruit duidelijk per voertuig blijkt of deze behoort tot één van de volgende typen voertuigen: 1. voertuigen die aan emissieklasse 6 voldoen; 2. zero-emissievoertuigen (voertuigcategorieën M1, M2 en N1); 3. overige voertuigen (overige voertuigcategorieën).	B&L
<b>56.</b>	Uiterlijk 6 maanden na startdatum van de opdracht levert de Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een risicoanalyse aan. Daarin neemt de Opdrachtnemer het volgende op: 1. een beschrijving van de waardeketen(s) van de producten en/ of diensten van het bedrijf; 2. een analyse van de risico's op schending van rechten op het gebied van mens en milieu in deze waardeketen; 3. inzage in de wijze waarop de Opdrachtnemer deze risico's veroorzaakt, daarbij betrokken, of gelieerd is; 4. een prioritering van deze risico's op basis van ernst en waarschijnlijkheid. Indien nodig, beziet Opdrachtgever in overleg met relevante stakeholders welke +/- 3 risico's prioriteit moeten krijgen.	B&L



<b>57.</b>	<p>De Opdrachtnemer moet activiteiten die negatieve gevolgen veroorzaken op het gebied van mens en milieu, en/of aan zulke gevolgen bijdragen, aanpakken. De Opdrachtnemer moet doelgerichte plannen hebben of opstellen om (mogelijke) negatieve gevolgen te stoppen, te voorkomen en/of te beperken.</p> <p>Uiterlijk 9 maanden na startdatum van de opdracht verstrekt de Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een plan van aanpak om de risico's die in de risicoanalyse (Eis 58) zijn vermeld te voorkomen, verkleinen en/of weg te nemen.</p> <p>In het plan van aanpak neemt de Opdrachtnemer in ieder geval het volgende op:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. een overzicht en beschrijving van de inspanning die de Opdrachtnemer zal leveren om de risico's binnen de waardeketen(s) van de aan de Opdrachtgever geleverde producten en/of diensten te mitigeren (SMART);</li> <li>2. een planning ten aanzien van de maatregelen die de Opdrachtnemer zal leveren.</li> </ol> <p>Het plan van aanpak moet inzichtelijk maken hoe de inspanningen volgens de Opdrachtnemer leiden tot een concrete aanpak van de risico's die op basis van de risicoanalyse (Eis 58) geprioriteerd zijn.</p> <p>Als het niet mogelijk is om alle risico's aan te pakken, moet worden begonnen met de meest ernstige risico's. Opdrachtnemer maakt in dat geval inzichtelijk voor Opdrachtgever waarom niet alle risico's aangepakt konden worden.</p>	B&L
<b>58.</b>	<p>Tijdens de contractperiode rapporteert de Opdrachtnemer jaarlijks aan Opdrachtgever over diens inzet ten aanzien van het naleven van het gepaste zorgvuldigheidsproces. De Opdrachtnemer gebruikt de conclusies van de monitoring om deze processen te verbeteren.</p> <p>De rapportage aan de Opdrachtgever bevat in ieder geval:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. een geüpdatete risicoanalyse (zoals beschreven in eis 58);</li> <li>2. een beschrijving van de maatregelen die (in het jaar waarover gerapporteerd wordt) zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele misstanden op het gebied van mensenrechten en milieu in de waardeketen te verhelpen (zoals beschreven in eis 59);</li> <li>3. een beschrijving van de resultaten van de genomen maatregelen.</li> </ol> <p>Indien niet alle onderdelen van de rapportage in het Nederlands of Engels worden opgesteld, moet er binnen de overeengekomen periode voor het aanleveren van de rapportage een samenvatting in een van deze twee talen beschikbaar worden gemaakt voor de Opdrachtgever.</p> <p>De rapportage wordt aan de Opdrachtgever verstrekt. Deze hoeft niet publiek gemaakt te worden.</p>	B&L
	<b>Overig</b>	
<b>59.</b>	De Opdrachtnemer moet jaarlijks een plan voor de verlaging van de jaarlijkse uitgaven van de Opdrachtgever aanleveren.	B&L
<b>60.</b>	Bij aanvang van de overeenkomst moeten de gebruikers op alle locaties een keuze kunnen maken uit de smaak voor de koffie. Hier wordt na definitieve gunning een smaaktest voor georganiseerd door de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer levert hiervoor minimaal twee soorten koffieblends voor dezelfde prijs (zoals aangeboden in Bijlage C Prijzenblad). De keuze voor de definitieve koffie zal derhalve bij de smaaktest worden gemaakt. De Opdrachtnemer dient een plan van aanpak uiterlijk binnen vier weken, na definitieve gunning, aan te leveren. De invulling van de smaaktest wordt na gunning, in onderling overleg, overeengekomen.	B
<b>61.</b>	Opdrachtnemer adviseert en maakt een voorstel voor een toevoegen van een plantaardige melk aan de warme dranken voorzieningen.	B



<b>62.</b>	In de implementatieperiode zorgt de Opdrachtnemer voor de juiste communicatie met de huidige dienstverlener. Het plaatsen en verwijderen van de automaten wordt op een correcte manier afgestemd zodat er geen dagen of uren zijn dat geen koffie beschikbaar is.	B&L
------------	---	-----