

Bijlage 1 Programma van Eisen

Omschrijving van de opdracht

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren, installeren en onderhouden van de automaten voor warme dranken. Daarnaast levert de opdrachtnemer alle bijbehorende verbruiksartikelen gedurende de looptijd van de overeenkomst.

1. Technische eisen

1.1	Automaten	De automaten worden geleverd op basis van een huurconstructie. De opdrachtgever huurt de automaten gedurende de looptijd van de overeenkomst. Indien apparaten worden bijgeplaatst gedurende de looptijd van de overeenkomst, kennen deze dezelfde einddatum als de initieel geplaatste apparaten.
1.2	Prijsopbouw	De huurprijs is vastgelegd in de inschrijfprijs en vormt een all-in tarief per maand voor het gebruik en de bijbehorende dienstverlening, waaronder installatie, onderhoud, storingsafhandeling, eventuele vervangingsonderdelen en alle elementen die nodig zijn om schoonmaak en onderhoud van de automaat op dagelijks basis uit te kunnen voeren, gedurende de looptijd van de overeenkomst.
1.3	Posities	De posities van de automaten zijn gebaseerd op de huidige of eerder gehanteerde situatie. Automaten die worden geplaatst in pantry's komen te staan op bestaande aanrechtbladen. Automaten die geplaatst worden in openbare gangen dienen stand-alone te zijn opgesteld.
1.4	Type automaten	Alle automaten zijn qua bediening, gebruikersinterface, assortiment en functionaliteiten identiek, zodat de gebruikservaring consistent is op alle locaties. Afhankelijk van de locatie zijn twee varianten toegestaan: Tafelmodel (zonder onderkast) en stand-alone model met bijpassende onderkast.
1.5	Doorvoer	In de bestaande posities is een doorvoer aanwezig in het bestaande blad.

1.6	Afmetingen	De maximale afmetingen voor de automaten zijn 60 cm breed en 61 cm diep.
1.7	Assortiment automaat	De warme drankenautomaten dienen minimaal de volgende keuzes aan te bieden: <ul style="list-style-type: none"> - Koffie - Cappuccino - Espresso - Latte macchiato - Heet water
1.8	Assortiment koffie	De koffie wordt bereid op basis van verse koffiebonen. De automaat is voorzien van een geïntegreerde koffiemolen die de bonen vers per consumptie maalt. Andere bereidingswijzen zoals instantkoffie, pads, capsules of oploskoffie zijn niet toegestaan. De bereiding vindt plaats volgens de espressozetmethode.
1.9	Smaaktest	Een smaaktest maakt onderdeel uit van de procedure na gunning. Het doel van deze proeverij is het afstemmen van de koffiesmaak op de voorkeuren van de opdrachtgever. Tijdens de proeverij wordt bepaald welke koffiesoort (type boon of branding) het beste aansluit bij de gebruikersvoorkeur. Ook vindt dan de afstemming plaats over de gewenste sterkte-instelling per producttype (espresso, cappuccino, reguliere koffie) voor een optimaal en aansluitend aanbod.
1.10	Assortiment thee	Er worden tenminste acht (8) verschillende smaken theezakjes aangeboden. De smaken kunnen wisselen per seizoen, maar de smaken worden van tijdens de implementatiefase met de projectleider vanuit de opdrachtgever vastgesteld.
1.11	Assortiment thee	De automaat levert uitsluitend heet water voor thee. Thee dient niet uit de warme drankenautomaten te worden aangeboden.
1.12A	Assortiment melk	De automaat levert koemelk en een plantaardige melkvariant. De koemelk wordt in poedervorm aangeboden. De plantaardige melkvariant mag in poedervorm of vloeibare vorm worden geleverd, mits de kwaliteit consistent is en geschikt voor gebruik in de automaten. Beide varianten zijn geschikt voor dranken met melkschuim, zoals cappuccino en latte macchiato, en worden op dezelfde wijze aangeboden via het bedieningspaneel.
1.12B	Assortiment melk / Verdeling en aanpassing automaten	De automaten worden gescheiden aangeboden. Bij de eerste plaatsing wordt één stand-alone automaat en één automaat zonder onderkast uitsluitend uitgevoerd met plantaardige melk, en de overige automaten worden uitgevoerd met koemelk. Tijdens de looptijd van de overeenkomst

		kan de opdrachtgever besluiten de koemelk in (een deel van) de automaten te vervangen door plantaardige melk. De opdrachtnemer dient in dat geval de omzetting binnen één maand na de melding van de opdrachtgever te realiseren.
1.13	Suiker	Suiker wordt aangeboden in de vorm van losse individueel verpakte suikersticks. Deze zijn beschikbaar bij de automaten. De presentatie is overzichtelijk en hygiënisch, en voorkomt onnodige verspilling of hinderlijk rondslingeren van verpakkingen.
1.13	Regelbaar	De automaten beschikken over de optie om de sterkte van de koffie en de dosering van toevoegingen regelbaar te maken voor de gebruiker. Na elke uitgifte wordt deze dosering automatisch teruggebracht naar 'standaard'.
1.14	Schadevrije automaten	De eerste levering van de automaten zijn nieuwe drankenautomaten. Ze zijn allen representatief, zichtbaar schoon en schadevrij. Automaten ten behoeve van vervanging of nalevering gedurende het contract mogen ook refurbished aangeboden worden. Deze automaten zijn tevens goed functionerend, representatief, zichtbaar schoon en schadevrij. Bij vervanging of nalevering wordt in overleg met de aanbestedende dienst gekeken of inzet van een refurbished apparaat zinvol en/of wenselijk is.
1.15	Studentproof	Apparaten zijn studentproof: niet open te breken, niet te manipuleren, en geen uitstekende onderdelen die afgebroken kunnen worden.
1.16	Koffieautomatennummer	Op elk koffieautomaat dient duidelijk en zichtbaar een (uniek) koffieautomatennummer vermeld te worden.
1.17	Gebruiksvriendelijk bedieningspaneel	Het bedieningspaneel (touchscreen) is duidelijk en eenvoudig in Nederlandse taal. Hierbij zijn de opties visueel en tekstueel weergegeven.
1.18	Uitgiftetijd	De uitgifte van een consumptie duurt maximaal 40 seconden.
1.19	Bekerhouder	De bekerhouder ondersteunt zonder problemen het gewicht van keramische mokken. Gangbare mokken blijven rechtop staan, zonder te kantelen, klemmen of beschadigen bij plaatsing of uitname.
1.20	Voorzien van bekerdetectie	De automaten zijn voorzien van bekerdetectie, zodat wanneer geen beker geplaatst is ook geen uitgifte plaatsvindt. Automaten zijn geschikt voor diverse formaten kopjes en bekertjes tot 500 ml.
1.21	Niet voorzien van automatische bekeruitgifte	De automaten zijn niet voorzien van een automatische bekeruitgifte.

1.22	Apart uitgiftepunt koffie en heet water	De automaten beschikken over een aparte bekerpositie voor ingrediënt houdende consumpties en voor heet water, om vermenging te voorkomen.
1.23	Geen (ingrediënt-) resten bij volgende consumptie	Er mogen geen (ingrediënt-) resten in de beker voor een nieuwe uitgifte komen.
1.24	Stopknop	De automaten beschikken over een stopknop, om een uitgifte vroegtijdig te stoppen.
1.25	Wachtstand/tijdschakelaar	De automaten hebben een wachtstand/tijdschakelaar om in energiebesparende stand te gaan wanneer deze niet gebruikt worden.
1.26	Canisters	De capaciteit van canisters van de automaten is voldoende om maximaal éénmaal per dag te worden gevuld.
1.27	Onthardingsfilter	Automaten beschikken over onthardingsfilters, die bij onderhoud tijdig worden vervangen.
1.28	Dagelijks schoonmaak en bijvullen	De dagelijkse schoonmaak en het bijvullen van de automaten moet eenvoudig en veilig plaats kunnen vinden in de beschikbare ruimte.
1.29	Koffiedroes	De capaciteit voor de opvangbak voor koffiedroes is voldoende groot om maximaal éénmaal per dag te hoeven worden geleegd.
1.30	Tellerstanden uitlezen	De automaten is voorzien van een systeem waarmee de tellerstanden op locatie kunnen worden uitgelezen. Deze uitlezing dient eenvoudig en snel beschikbaar te zijn voor medewerkers van de opdrachtgever of voor de opdrachtnemer tijdens servicebezoeken.
1.31	Maximale storingsfrequentie	De automaten hebben gemiddeld maximaal 1 storing per 2 maanden per automaat. Een storing is een defect waarbij het apparaat niet bruikbaar is en tussenkomst van de opdrachtnemer nodig is. Bij overschrijding levert de opdrachtnemer proactief een verbeterplan aan waarin acties staan om het aantal storingen te verminderen. De opdrachtgever en opdrachtnemer streven naar een oplossing in gezamenlijk overleg, waarbij continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening voorop staan.
1.32	Digitale signalering en koppeling Topdesk	De automaten beschikken over een functionaliteit voor digitale signalering van storingen en/of benodigde aanvullingen. Deze signalering kan automatisch een melding versturen naar het FMIS-systeem (Topdesk) van de opdrachtgever (bijvoorbeeld via e-mail of API-koppeling), zodat storingen en serviceverzoeken snel en adequaat opgevolgd kunnen worden.
1.33	Terugslagklep/keerklep	De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het realiseren van een juiste wateraansluiting op de locaties waar automaten geplaatst worden, inclusief het plaatsen van een correcte terugslagklep/keerklep. De opdrachtnemer geeft uiterlijk één maand vóór plaatsing van de

		automaten de technische eisen en specificaties door die noodzakelijk zijn voor een correcte aansluiting.
1.34	Opvangreservoir	Alle automaten zijn voorzien van een opvangreservoir (lekbak). Bij een volle lekbak wordt de productuitgifte automatisch geblokkeerd. De capaciteit van het opvangreservoir kan bij normaal gebruik minimaal één volledige werkdag mee zonder lediging. De lekbak kan eenvoudig en veilig geleegd worden door schoonmaak- of servicemedewerkers.
1.35	Reclame	Opdrachtnemer levert automaten zonder daarop uitbundige reclame uitingen. Het eigen logo mag gevoerd worden met (naar oordeel van Opdrachtgever) passende bescheidenheid.
1.36	Paslezer	De automaten zijn uitgerust met een RFID-lezer. De RFID-lezer is inbegrepen in de huurprijs van de automaten en vereist geen aanvullende investering van de opdrachtgever.
1.37	Betaalmodule	De automaten op locaties waar studenten toegang hebben tot de automaten zijn voorzien van een contactloze betaalmodule. Betaling vindt plaats via reguliere contactloze betaalmiddelen (zoals pinpas of telefoon met NFC).
1.38	Snelle pasherkenning	Het aanbieden van de medewerkerspas aan de automaat vertraagt het uitgifteproces niet. De pasherkenning vindt direct plaats zonder merkbare wachttijd, zodat de gebruikservaring gelijk blijft aan situaties zonder pasaanmelding.
1.39	Brief- en muntgeld	Het is niet mogelijk consumpties te betalen met brief- en muntgeld.
1.40	Kosten consumptie	MBO Utrecht stelt vast wat de kosten zijn voor een consumptie voor andere gebruikers dan medewerkers.
1.41	Opbrengsten consumpties	De opbrengsten van consumpties zijn voor MBO Utrecht. De betaling wordt verwerkt via een payment provider, waarbij de ontvangen gelden rechtstreeks worden overgemaakt naar MBO Utrecht. Aansluiting naar een rekening waar de opbrengsten naar toe gaan wordt na gunning afgestemd. Eventuele kosten voor de betaaloplossing zijn voor rekening van de opdrachtnemer en zijn inbegrepen in de maandelijkse huursom. Opdrachtnemer fungeert hierbij niet als tussenpartij in de geldafhandeling.

2. Service en onderhoudseisen

2.1	Kosteloze training	De opdrachtnemer geeft een kosteloze training aan circa 15 medewerkers voor correct onderhoud en schoonmaak van de automaten. Na aanvraag van opdrachtgever, vindt de training binnen twee
-----	--------------------	--

		weken plaats. Jaarlijks vindt er een herhalingstraining plaats. Ook verstrekt opdrachtnemer een handleiding en/of ander aanvullend materiaal dat achterblijft als geheugensteuntje voor medewerkers.
2.2	Contactpersoon	De opdrachtnemer garandeert één vaste contractmanager als aanspreekpunt en één vast contactpersoon/meldpunt voor service en storingsen.
2.3	Planning	Opdrachtnemer en opdrachtgever stemmen een jaarlijkse planning voor onderhoud aan apparaten, zodat deze zoveel mogelijk wordt uitgevoerd in periodes waarin dit zo min mogelijk overlast veroorzaakt.
2.4	Dagelijkse schoonmaak	Indien de opdrachtgever geen gebruik maakt van de optionele dienst zoals omschreven in het aanbestedingsdocument '2.4 gewenste situatie', vindt de dagelijkse schoonmaak en het bijvullen van de automaten plaats door medewerkers van opdrachtgever. Deze dagelijkse schoonmaakwerkzaamheden mogen maximaal 10 minuten per automaat per dag in beslag nemen.
2.5	Werktijden	Werktijden op locaties van MBO Utrecht zijn van maandag tot en met vrijdag tussen 07:30 uur en 18:00 uur. Reparaties en onderhoud vinden plaats binnen deze uren. Verzoeken tot afwijkingen hierop worden vooraf voorgelegd aan opdrachtgever.
2.6	Aankondiging	Medewerkers van opdrachtnemer bezoeken niet onaangekondigd een locatie van MBO Utrecht.
2.7	Service	De technische helpdesk is 24 uur per dag bereikbaar via een digitaal platform.
2.8	Responstijd	De opdrachtnemer reageert bij storingsmeldingen binnen maximaal 8 werkuren met een eerste diagnose en oplossingsrichting.
2.9	Oplostijd	Standaardstoringsen worden binnen 2 werkdagen volledig opgelost, tenzij onderdelen moeten worden besteld. De opdrachtnemer overlegt met opdrachtgever of een tijdelijke oplossing noodzakelijk is.
2.10	Reparatie en vervanging	Indien een storing aan een automaat niet op locatie verholpen kan worden, treft de opdrachtnemer in overleg met de opdrachtgever een passende tijdelijke maatregel om de dienstverlening te waarborgen. Bij voorkeur wordt de defecte automaat op locatie direct omgewisseld voor een functionerend apparaat. Indien dit niet mogelijk is, wordt een alternatieve voorziening aangeboden (bijvoorbeeld een tijdelijke mobiele automaat of vervangende koffievoorziening).

2.11	Wijze van bestellen	De opdrachtnemer levert een online bestelomgeving (bijvoorbeeld een webshop) die exclusief toegankelijk is voor bevoegde medewerkers van de opdrachtgever waar verbruiksartikelen besteld kunnen worden.
2.12	Leveringstermijn	De opdrachtnemer levert binnen drie werkdagen de bestelling met bijgeleverd een pakbon.
2.13	Spoedleveringen	Er is een mogelijkheid tot een spoedlevering (van één werkdag) bij onverwachte tekorten.
2.14	Transportomstandigheden	Het transport is zo ingericht dat de kwaliteit van de producten altijd gewaarborgd blijft.
2.15	Track & Trace systeem	De opdrachtnemer heeft een Track & Trace systeem om de producten die geleverd worden te kunnen volgen.
2.16	Afval	De opdrachtnemer verwijdert bij levering, installatie en onderhoud alle afvalmaterialen die voortkomen uit de eigen werkzaamheden. Het gaat hierbij om verpakkingsmateriaal, beschermfolie, palletmateriaal, lege dozen en ander afval dat ontstaat bij het leveren, plaatsen of vervangen van automaten en toebehoren. Gebruikersafval valt hier buiten.

3. Personeelseisen

3.1	Verklaring omtrent gedrag (VOG)	Alle medewerkers die ingezet worden op locatie(s) van opdrachtgever beschikken over een recent verklaring omtrent gedrag (VOG) op het gebied van onderwijs. Kosten voor het aanvragen van een VOG zijn voor opdrachtnemer. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om inzage te vragen in een geldige VOG.
3.2	Herkenbaarheid	Medewerkers in dienst van de opdrachtnemer moeten ten allen tijden herkenbaar zijn, bijvoorbeeld door middel van bedrijfskleding met logo en/of een zichtbaar gedragen identificatiebadge.
3.3	Vakkundig personeel	Opdrachtnemer zet personeel in dat vakkundig en representatief is.
3.4	Verantwoordelijkheid onderaannemers	Als hoofdaannemer draagt opdrachtnemer volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw onderaannemers. Opdrachtnemer verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer. Facturering van werkzaamheden die in onderaanneming worden uitgevoerd, wordt door de hoofdaannemer verzorgd.
3.5	Nederlandse taal	Medewerkers die voor het uitvoeren van hun taken mondeling en/of schriftelijk communiceren met medewerkers van MBO Utrecht, zijn de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig.

4. Management eisen

4.1	Managementinformatie	De opdrachtnemer levert ieder kwartaal digitaal een managementrapportage aan bij de contactpersoon van de opdrachtgever. Deze rapportage moet volledig, juist, eenduidig en helder zijn. De managementrapportage als stuurmechanisme. In de managementrapportage staat in ieder geval: Overzicht automaten, overzicht van storingen/defecten/reparaties/onderhoud, beschikbaarheid per maand, per automaat en in totaal en overzicht van verbruik in kosten
4.2	Proactief meedenken	In het strategische overleg denkt de opdrachtnemer mee over efficiënter inkopen van producten.
4.3	Evaluatie	De opdrachtnemer is structureel beschikbaar voor een evaluatie, hierbij uitgaande van een evaluatie per kwartaal.

5. Duurzaamheids eisen

5.1	Duurzaamheid	Koffie en thee zijn aantoonbaar duurzaam. Onder duurzaam verstaat Opdrachtgever ingrediënten en toebehoren met certificaten zoals Fair Trade, Rainforest Alliance (RFA) of vergelijkbaar.
5.2	Energielabel A+	De automaten hebben minimaal het energielabel A+.
5.3	Recycling automaten	De opdrachtnemer garandeert dat de warme drankenautomaten na de looptijd van de overeenkomst duurzaam worden hergebruikt of gerecycled.

6. Inschrijving en facturatie eisen

6.1	Tegenstrijdigheden	De opdrachtnemer gaat akkoord met het feit dat bij tegenstrijdigheden in de offerte het meest gunstige aanbod voor opdrachtgever wordt gehanteerd.
6.2	All-in prijzen	De bij inschrijving gegeven prijzen/vergoedingen gelden als all-in-prijzen voor de initiële duur van de overeenkomst.
6.3	BTW	De gehanteerde prijzen zijn in euro's exclusief BTW.
6.4	Factuurtermijn	Facturering geschiedt per maand conform de eisen zoals in de overeenkomst aangegeven.

6.5	Facturatie eisen	<p>De facturen ontvangen in pdf-format via financien@mboutrecht.nl met onderstaande tenaamstelling;</p> <p>MBO Utrecht – Dienst F&H 2104 – 41229 Australiëlaan 25 3526 AB Utrecht</p> <p>Wij hanteren een betalingstermijn van 25 dagen na factuurdatum.</p>
-----	------------------	---

7. Juridische eisen

7.1	Keuring	Alle geleverde warme drankenautomaten zijn NEN3140 gekeurd. Jaarlijks wordt een herkeuring ondergaan. De keuringen (en bijbehorende kosten) vallen onder de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer.
7.2	CE-markering	De automaten moeten voorzien zijn van een CE-markering.
7.3	Kwaliteitssysteemcertificaat	De opdrachtnemer is in het bezit van een (geldig) kwaliteitssysteemcertificaat op basis van de norm NEN-EN-ISO 9001 'kwaliteitsmanagementsysteem Eisen', of een daaraan gelijkwaardig systeem. Deze moet betrekking hebben op de aard van de dienstverlening.
7.4	Milieumanagementsysteem	De opdrachtnemer is in het bezit van een (geldig) milieumanagementsysteem op basis van de norm NEN-EN-ISO 14001 'milieumanagementsysteem eisen', of een daaraan gelijkwaardig systeem. Deze moet betrekking hebben op de aard van de dienstverlening.
7.5	Duurzaamheidskeurmerk	Alle producten/ingrediënten/automaten die geleverd worden aan de opdrachtgever, moeten minimaal voldoen aan Fairtrade/UTZ/EKO/FSC/RFA of een gelijkwaardig keurmerk.
7.6	Wet- en regelgeving	De opdrachtnemer voldoet aan de relevante wet- en regelgeving op het gebied van eten en drinken, hygiëne, schoonmaak, veiligheid, gezondheid en milieu (HACCP).
7.7	Recht	Het Nederlandse recht is van toepassing op de gehele aanbesteding.
7.8	Bewijsstukken	Opdrachtnemer dient akkoord te gaan dat MBO Utrecht na gunning om bewijsstukken kan vragen zoals: Uittreksel uit het handelsregister, gedragsverklaring aanbesteden, verklaring van de belastingdienst