Bijlage B - Programma van Eisen

EISEN TEN AANZIEN VAN DE AAN TE BESTEDEN OPDRACHT WARME DRANKEN VOORZIENING 2026

Dit programma van eisen bestaat uit de minimale eisen die gemeente Noordwijk stelt aan de warme dranken voorziening. De eisen zijn knock-out criteria en de inschrijver dient dus aan deze eisen te voldoen. Inschrijvingen die niet aan de eisen voldoen, worden door gemeente Noordwijk uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding.

Algemeen

nr	Omschrijving
01	De inschrijving is in de Nederlandse taal opgesteld.
02	Contracteren en communicatie geschieden in de Nederlandse taal.
03	Door inschrijving verklaart inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen en voorwaarden beschreven in deze aanbestedingsleidraad, bijbehorende bijlagen en overige aanbestedingsstukken.
04	Alle door inschrijver in het kader van deze aanbesteding overlegde gegevens en gedane verklaringen zijn door inschrijver naar waarheid ingevuld en kunnen ten allen tijde gestand worden gedaan. Opdrachtgever behoudt zich het recht op schadevergoeding voor, in het geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van wat door inschrijver is aangeboden.

Juridisch

Nr	Omschrijving
05	Op deze aanbesteding is het Nederlands recht van toepassing.
06	Opdrachtnemer wil een raamovereenkomst afsluiten voor de lease van 11 warme dranken automaten en de levering van koffie, thee, cacao en toebehoren. Inclusief het jaarlijks onderhoud en storingen.
07	De Conceptovereenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden van gemeente Noordwijk 2025 zijn uitsluitend van toepassing. Levering- betaling en andere voorwaarden van inschrijver worden van de hand gewezen.
08	Conform de in Nederland geldende wet- en regelgeving dient opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.

Scope van de opdracht

nr	Omschrijving
09	De opdracht bestaat het leveren (lease), plaatsen en het technisch onderhouden van koffieautomaten en het leveren van ingrediënten en toebehoren op de volgende locaties: - Voorstraat 42 Noordwijk - Duinwetering 101 Noordwijk - Herenweg 4 Noordwijkerhout
10	Het aantal te plaatsen automaten: 3 luxe automaten met bonen en verse (of houdbare) melk, 1 per locatie 8 reguliere bonen automaten, verspreid over de 3 locaties In Bijlage H vindt u een overzicht van de gewenste automaten en het geschatte verbruik. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

11	Zorgdragen voor het laten ophalen van de nu in gebruik zijnde automaten door de huidige leverancier.
12	Opdrachtnemer garandeert dat de implementatie uiterlijk 1 april 2026 is afgerond.
12	De werkzaamheden worden zoveel mogelijk aaneensluitend uitgevoerd.
14	Alle verpakkingsmaterialen worden door opdrachtnemer afgevoerd.

Prijzen

Nr	Omschrijving
15	Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in euro's, met twee decimalen achter de komma en exclusief omzetbelasting (btw).
16	Inschrijver is bij haar inschrijving uitgegaan van geldende prijzen voor de dienstverlening en/of levering. Niet genoemde kosten kunnen onder geen geval alsnog in rekening gebracht worden bij gemeente Noordwijk.
17	De door inschrijver aangeboden prijzen dienen gebaseerd te zijn op de offerteaanvraag, inclusief alle bijlagen/annexen. Alle kosten dienen te zijn meegenomen.
18	De tarieven voor de huur van de automaten wordt niet geïndexeerd gedurende de looptijd van de raamovereenkomst.
19	Indexatie van de ingrediënten en condimenten vindt plaats per jaar, voor het eerst op 1 april 2027, op basis van onderstaande indexeringen: • Indexering component ingrediënten: een eventuele indexering vindt plaats voor ten hoogste de CPI, categorie 01210 koffie, thee en cacao; (2015 = 100); • Indexering component condimenten: een eventuele indexering vindt plaats voor ten hoogste de CPI, consumentenprijsindex alle huishoudens (2015 = 100); • Indexering component huur drankenautomaat: op de huurprijs is geen indexering van toepassing gedurende

	de looptijd van de overeenkomst. Het voorstel moet twee maanden voorafgaand aan de indexering aan de gemeente worden toegestuurd en moet door de gemeente schriftelijk worden goedgekeurd.
20	Er worden geen overige kosten in rekening gebracht.

Facturatie en betalingsvoorwaarden

nr	Omschrijving
21	Inschrijver gaat akkoord met een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum van een geldige/juiste factuur die voldoet aan gestelde eisen.
22	Facturatie vindt plaats volgens artikel 20 van de algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten van gemeente Noordwijk 2025.
23	Inschrijver verstuurt maximaal één keer per maand achteraf één verzamelfactuur met daarop de volgende specificatie: • De leaseprijs per machine, per locatie; • De bestelde goederen per locatie (afleveradres). • Zaaknummer 1083498
24	Inschrijver factureert uitsluitend digitaal door facturen eenmalig in PDF-formaat te mailen aan facturen@noordwijk.nl t.a.v. Facilitair.

De automaten

Nr	Omschrijving
~~25~~	~~De geleverde automaten mogen ook gereviseerde automaten zijn. Deze automaten zien er netjes, representatief en verzorgd uit en zijn in zeer goede staat. Ze hebben geen gebruiksschade.~~

	~~De eisen in het PvE (zoals kwaliteit en beschikbaarheid) zijn net zo goed van toepassing voor de gereviseerde automaten als voor de nieuwe automaten.~~
26	De huidige automaten hebben de volgende afmeting: - Luxe automaten: 75*59*60 (h*b*d) inclusief melk koeling - Reguliere automaten: 84*37*50 (h*b*d) Er is weinig tot geen ruimte voor grotere machines. De automaten hebben per type dezelfde uitstraling.
27	De automaat beschikt over een gebruiksvriendelijk bedieningspaneel in de Nederlandse taal. Ook storingen worden in de Nederlandse taal getoond. Het paneel laat zowel visueel als tekstueel zien welke keuzes er gemaakt kunnen worden.
28	Het heeft de voorkeur dat op het bedieningspaneel het gehele assortiment zichtbaar is. Gebruiker hoeft niet te 'swipen' tussen verschillende schermen.
29	De zetmethode is op basis van bonen.
30	De machine beschikt over een bonenreservoir van tenminste één kilo.
31	Automaten moeten geschikt zijn om verschillende melanges bonen te kunnen voeren.
32	De consumptie heeft een minimale inhoud van 180 ml, met uitzondering van de espresso.
33	De reguliere machine beschikt over een suiker en melktopping reservoir, zodat het gebruik van losse suiker- en melkzakjes minimaal is.
34	De luxe machine beschikt over een gekoeld reservoir voor verse melk. (Minimaal 8 liter).
35	Het assortiment in de machine bestaat minimaal uit: Koffie; Espresso; Cappuccino; Latte macchiato; Café au lait; Wiener melange; Hete chocolademelk; Heet water.

36	De capaciteitsvraag per machine, per jaar, is verschillend. In bijlage H staat een schatting van de afname. De verwachting is dat de luxe machines een relatief hoog verbruik kennen en dat op locatie De Duinpoort de reguliere machines een lager verbruik krijgen, als de luxe machine is geplaatst.
37	Gebruikers kunnen de sterkte van koffie en cappuccino naar wens aanpassen op de automaten. Na elke uitgifte schakelt de automaat automatisch terug naar de standaard instellingen.
38	Er dient een separate uitgang voor koffiedranken en heet water te zijn. Er is geen sprake van residu in een volgende consumptie.
39	De reguliere machine beschikt over een lekbak. Er is geen afvoer beschikbaar. De luxe machine kan worden aangesloten op een afvoer.
40	De technische levensduur is minimaal gelijk aan de contractduur.
41	Er is geen automatische bekeruitgifte. Opdrachtgever gebruikt porseleinen mokken, theeglazen en bij 1 reguliere machine kartonnen bekers.
42	De automaten zijn voorzien van ‘bekerdetectie’. Er worden geen dranken uitgegeven als er geen beker is geplaatst. De automaat ‘herkent’ ook theeglazen.
43	De automaten hebben een kannenfunctie voor koffie.
44	Alle vervangende onderdelen moeten tijdens de contractduur leverbaar zijn.
45	De automaten beschikken over een tellerstand/uitleessysteem per productsoort, welke door de opdrachtgever uit te lezen zijn.
46	De automaten zijn voorzien van een stopknop/ annulering knop.
47	De automaten zijn voorzien van een waterslot.
48	De machine heeft minimaal energielabel A+.

	Bij gebrek aan officiële energielabels zijn onderstaande meetwaarden het verifieerbare criterium; alleen machines met meetbare en aantoonbare prestaties worden geaccepteerd. De leverancier levert gedocumenteerde meetresultaten volgens DIN 18873-2 voor: — totaal energieverbruik in kWh/dag; — standby-vermogen (in Watt); — energieverbruik van de melkkoeling (indien aanwezig). De machine moet beschikken over automatische energiebesparingsfuncties, waaronder: — automatische omschakeling naar energie-spaarstand zoals vermeld in eis 49 van het Programma van Eisen.
49	Automaat beschikt over een wachtstand en/of tijdschakelaar zodat in een periode dat er geen gebruik wordt gemaakt van de automaat deze overgaat op standby-stand. Daarbij dient de voedselveiligheid gewaarborgd te blijven. Hetzelfde geldt voor de aanwezige verlichting, deze dimt/gaat uit op het moment van standby-stand.
50	Voor een correcte werking van de reguliere automaten is een elektriciteit- en watervoorziening voldoende. Opdrachtgever draagt zorg voor 230V en een wateraansluiting.
51	De automaten veroorzaken niet teveel geluidsoverlast. Iedere automaat mag tijdens het zetten van de consumptie < 66 dB aan geluid produceren.
52	Opdrachtnemer voert minimaal 1 keer per jaar, proactief, een herijkingstest (ivm dosering) uit.

Dienstverlening

nr	Omschrijving
53	Op elke automaat staat duidelijk zichtbaar een automatennummer. En een telefoonnummer in geval van een storing.
54	Alle instructies/ informatie mbt de automaten is in de Nederlandse taal geschreven of gesproken.

55	Medewerkers van gemeente Noordwijk vullen en reinigen de automaten. Dit moet eenvoudig en veilig uitgevoerd kunnen worden.
56	Opdrachtnemer geeft op de dag van installatie van de nieuwe machines een training aan de medewerkers van opdrachtgever. En stelt hiertoe handleidingen beschikbaar.
57	Opdrachtnemer beschikt over een storingsdienst, die bereikbaar is van maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur
58	Opdrachtnemer garandeert een maximale responsetijd van 24 uur na melding. Binnen deze tijd wordt de storing opgelost of een passende oplossing geboden. Wanneer reparatie niet meer mogelijk is, wordt na deze constatering binnen 24 uur een vervangend apparaat geplaatst.
59	De automaten worden gedurende de looptijd van de overeenkomt minimaal 1 keer per jaar proactief onderhouden door opdrachtnemer.

Ingrediënten

nr	Omschrijving
60	Noordwijk is een Global Goals gemeente en committeert zich daarmee aan de SDG's. Opdrachtnemer levert uitsluitend producten, die voldoen aan de eisen van Fairtrade Nederland of gelijkwaardig. De koffie, de cacao en de theezakjes moeten voldoen aan de Fairtrade criteria ~~en zijn biologisch~~. De verpakking is voorzien van het logo van de keurmerkorganisatie en/of erkenningssystemen. (voorbeeld logo's: zie www.fairtradegemeenten.nl). De kwaliteit van de ingrediënten is gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst gelijk.
61	De roerstaafjes zijn van hout of bamboe liefst maat 13 * 0,5 cm

62	De theezakjes, envelopjes en labels bevatten geen kunststof en kunnen bij respectievelijk het GFT afval of het papierafval.
63	Opdrachtgever gebruikt ook snelfiltermaling voor het zetten van kannen koffie in een Bravilor apparaat. Ook deze koffie voldoet aan de Fairtrade eisen.
64	De verpakking van koffie en cacao kunnen bij het PD afval.
65	Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor (secundaire en/of tertiaire) verpakkingen dienen deze voor tenminste 80% uit gerecycled karton te bestaan. Wanneer kunststoffolie of – vellen worden gebruikt dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Indien gekozen is voor biobased kunststof is deze is niet van toepassing.

Bestellen en leveren

nr	Omschrijving
66	Opdrachtnemer levert een constante kwaliteit van ingrediënten.
67	Er worden 8 soorten Fairtrade thee aangeboden. 7 soorten zijn vast: • english breakfast, • earl grey, • rooibos • bosvruchten • groene thee met citroen • groene thee

	• citroen&gember 1 soort wisselt in zomer en winter.
68	Opdrachtnemer draagt zorg voor een gebruiksvriendelijk online bestelsysteem: • Waarmee bestellingen op eenvoudige wijze kunnen worden gedaan; • Waarin alleen producten staan die door opdrachtgever zijn goedgekeurd; • Waarin aan het eind van de bestelling duidelijk is wat het totaal (bedrag en aantal stuks) van de order is.
69	Opdrachtnemer gaat akkoord dat het online bestelsysteem pas in gebruik genomen wordt na goedkeuring van de opdrachtgever. Tijdens de implementatie periode wordt het bestelsysteem getest.
70	Opdrachtnemer is in staat om opdrachtgever te ontzorgen in het gebruik van het online bestelsysteem. U geeft de medewerkers, indien gewenst, een introductie in het bestelsysteem.
71	Bestellingen worden alleen door opdrachtnemer in behandeling genomen, nadat opdrachtnemer een digitale bestelling heeft ontvangen.
72	Iedere aflevering wordt voorzien van een pakbon. Deze pakbon dient duidelijk zichtbaar aangebracht te worden op de verpakking. Op elke pakbon staan minimaal onderstaande gegevens vermeld: • Bestelnummer; • Locatie; • Afleveradres; • Omschrijving van de geleverde producten; • Aantallen en eenheden van de geleverde producten; • Datum van levering.
73	Controle van de bestelling vindt plaats op de dag van levering. Afwijkingen op het gebied van kwaliteit of houdbaarheid, breuk en manco's worden dezelfde dag gemeld.
74	Opdrachtnemer verzorgt het retour transport bij fouten of beschadigingen.
75	Er wordt geleverd op de volgende adressen: Voorstraat 42, Noordwijk (ma - vrij; 8.30- 16.00 uur) Ook voor locatie Duinwetering 101 Herenweg 4, Noordwijkerhout (ma – do 8.30 -16.00 uur)

76	Indien ten tijde van de looptijd van de overeenkomst bepaalde goederen uit de productie gaan ofwel op verzoek van de vaste contactpersonen van gemeente Noordwijk toegevoegd moeten worden, wordt het aanbod aangepast. Deze aanpassingen kunnen alleen maar worden doorgevoerd indien er wederzijdse overeenstemming over is bereikt.
77	Bestellingen zullen uitsluitend worden geplaatst door vaste contactpersonen, tenzij daar op formeel verzoek van gemeente Noordwijk van wordt afgeweken. Bestellingen die medewerkers 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.

Communicatie en evaluatie

Nr	Omschrijving
78	Voor de uitvoering van het contract benoemt de opdrachtnemer een vast contactpersoon als centraal aansprekingspunt. Ook gemeente Noordwijk benoemt een vast contactpersoon. Contactpersoon van opdrachtnemer, of bij afwezigheid diens plaatsvervanger, is gedurende werkdagen bereikbaar tussen 9.00 en 17.00 uur.
79	Opdrachtnemer levert 4x per jaar een managementrapportage. In deze rapportage staat minimaal: • De product afname per locatie in aantal en prijs; • Een overzicht van de geplaatste bestellingen per locatie; • De beschikbaarheid per machine; • De responsetijd bij storingen; • Het aantal klachten en de opvolging hiervan; • Duurzaamheidsprestaties van de dienstverlening. In de implementatiefase worden hierover verdere afspraken gemaakt.
80	Gedurende het eerste contractjaar vindt na 3 maanden een overleg plaats tussen de contactpersoon van de opdrachtgever en de accountmanager van de opdrachtnemer. Tenminste de volgende onderwerpen komen minimaal aan de orde:

	Voortgang, knelpunten en ervaringen op het gebied van: • Bestellen en leveren • Communicatie • Gegevensuitwisseling • Klachtafhandeling • Verbetermogelijkheden • Duurzaamheid Nieuwe/gewijzigde werkafspraken worden vastgelegd en per mail binnen 5 werkdagen verzonden aan de opdrachtgever. Na het eerste overleg, vindt het overleg eenmaal per halfjaar plaats.
81	Medewerkers van opdrachtnemer melden zich bij binnenkomst en houden zich aan de geldende huisregels. Zij dragen verzorgde, herkenbare bedrijfskleding van opdrachtnemer.

Bijplaatsen of verplaatsen

Nr	Omschrijving
82	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.
83	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om per contractjaar één (1) automaat kosteloos te laten verplaatsen door opdrachtnemer naar een andere locatie binnen gemeente Noordwijk.
84	Opdrachtgever kan gedurende de contractduur van de raamovereenkomst drie (3) automaten kosteloos afstoten, indien die situatie zich voordoet. (bijvoorbeeld door te weinig afname van die machine of door sluiting van de locatie).

85	In geval van bijplaatsen of vervanging van automaten wordt de automaat binnen vier weken vanaf het verzoek van Gemeente Noordwijk gebruiksklaar opgeleverd. De plaatsingskosten zijn voor opdrachtgever.