	Programma van Eisen voor Aanbesteding Warmedrankvoorzieningen GMLH en DGL
	Algemene eisen
1	Opdrachtnemer levert het gevraagde aantal automaten aan opdrachtgever op basis van een leaseconstructie (of soortgelijke constructie). De automaten dienen ten alle tijde eigendom van de opdrachtnemer te blijven.
2	Alle kosten voor de gevraagde leveringen dienen te worden verrekend in de leaseprijs (vaste aanneemsom) van de automaten. Deze kosten omvatten onder andere, maar niet uitsluitend: verzending, bezorging, voorrijkosten, reparaties, verplaatsingen, vervangingen. Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen geen andere kosten in rekening worden gebracht dan de geoffreerde leaseprijs (met uitzondering van de ingrediënten).
3	Opdrachtgever heeft het recht om het aantal automaten op/af te schalen gedurende de looptijd van de overeenkomst.
4	De startdatum en implementatieperiode stemmen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer na gunning met elkaar af, waarbij het uitgangspunt is dat de locaties zo min mogelijk overlast ervaren.
5	Opdrachtnemer hanteert geen minimale afnameverplichting binnen het contract en geen minimale afname verplichting per automaat.
	Eisen m.b.t. garantie, service en onderhoud
6	Indien werknemers van opdrachtnemer op locatie werkzaamheden verrichten, zijn zij herkenbaar middels bedrijfskleding. Zij melden zich altijd van tevoren aan bij de opdrachtgever.
7	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het technisch onderhoud en het herstellen van 2e lijns storingen. 1e lijns storingen worden in eerste instantie (voor zover haalbaar) door Delfland zelf opgelost.
8	Storingen kunnen 24/7 bij opdrachtnemer gemeld worden via email of een online portaal. Op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 dient opdrachtnemer ook telefonisch bereikbaar te zijn voor vragen of meldingen.
9	Storingen worden minimaal binnen 3 uur na melding door opdrachtgever opgepakt en binnen 1 werkdag verholpen door opdrachtnemer.
10	Opdrachtnemer kan zelf bepalen welke preventieve (onderhouds)activiteiten (inclusief frequentie) benodigd zijn om te voldoen aan de vereiste dienstverlening en beschikbaarheid van de automaten. Activiteiten worden vooraf ingepland in overleg met Opdrachtgever.
11	Opdrachtnemer geeft tijdens de plaatsing van de automaten of op een nader overeen te komen moment instructie over de werking van de automaat en het dagelijks onderhoud. Dit is geheel kosteloos.
	Eisen m.b.t. de automaat
12	De automaat dient voorzien te zijn van een display met touchscreen.
13	De automaten dienen te beschikken over een aparte uitgifte voor heet water (dus niet door dezelfde doorvoer als die van de overige dranken).
14	De automaten dienen te beschikken over een instelmogelijkheid voor de sterkte van de consumpties (na elke uitgifte staat deze weer op standaard).
15	In de automaat zijn sensoren aanwezig die de lekbak en opvangbak detecteren. De automaat geeft geen consumptie als de lekbak of opvangbak vol is.
16	De lekbak dient minimaal 1 liter te zijn om te zorgen dat hij niet te vaak geleegd hoeft te worden. De opvangbak voor de koffiedik dient minimaal 5 liter te zijn met dezelfde reden.
17	De automaten dienen te zijn voorzien van een waterfilter/drinkwaterontharder (intern of extern).
18	De automaten dienen aangesloten te kunnen worden op de bestaande water- en electra-aansluitingen.
19	Opdrachtnemer ontzorgt/adviseert opdrachtgever bij het voorraadbeheer.
20	De automaten hebben geen bekeruitgifte, opdrachtgever maakt gebruik van mokken die opdrachtgever zelf afwast.
21	De automaten dienen zo ingericht te zijn dat bij de uitgifte van een consumptie geen residu na afname in de volgende consumptie terecht kan komen.
22	Opdrachtnemer garandeert dat te allen tijde voldaan wordt aan de algemeen geldende HACCP regelgeving.
23	Opdrachtnemer stelt per automaat extra onderdelen beschikbaar voor het schoonmaken, zodat onderdelen op een later tijdstip gereinigd kunnen worden. De onderdelen kunnen dan gewisseld worden zodat de automaat direct weer beschikbaar is.
24	Opdrachtnemer stelt een (digitale) handleiding beschikbaar voor opdrachtgever over hoe de automaten gereinigd moeten worden (inclusief symbolen/afbeeldingen). Deze handleiding is minimaal in het Nederlands beschikbaar.
25	De automaten beschikken over een wachtstand zodat in een periode dat de medewerkers geen gebruikmaken van de automaat deze overgaat in een meer energiezuinige slaap/stand-by-stand.
26	De automaat dient met een slot vergrendeld te zijn zodat gebruikers niet zomaar bij de ingrediënten kunnen.
27	Reclame-uitingen op de automaat zijn alleen toegestaan na overleg met en goedkeuring van Opdrachtgever.
28	Alle vervangende onderdelen van automaten moeten tijdens de contractduur leverbaar zijn.
29	De automaten beschikken over een tellerstand per productsoort, welke door de Opdrachtgever, of op afstand door Opdrachtnemer uit te lezen zijn.
30	Automaten hebben een automatisch spoelprogramma en daarnaast een schoonmaakprogramma (groot) van maximaal 1 x per week.

31	Refurbished apparaten zijn toegestaan. Opdrachtnemer dient kwaliteit, betrouwbaarheid en onderhoudsgemak te garanderen t.o.v. nieuw aangeboden machines.
	Locatie specifieke eisen
32	**Delft** Alle automaten zijn identieke tafelautomaten welk passend zijn in de pantry's op deze locatie. (Zie bijlage Bijlage situatieschets Delft en Vlaardingen)
33	**Vlaardingen**: Randvoorwaarden pantry (ruimte tussen muren) en onderhoud: Half uur per week regulier onderhoud/schoonmaak. Dagelijks 15 minuten per machine, rond 15:00 uur. **NB:** In Vlaardingen is geen behoefte aan Haverdrank of Decaf, deze hoeft hier niet te worden aangeboden.
34	Opdrachtnemer dient bijpassend meubilair te leveren voor de locatie Vlaardingen. Dit meubilair biedt de mogelijkheid om de losse ingredienten passend te presenteren en beschikbaar te stellen. Afmetingen staan vermeld in Bijlage situatieschets Delft en Vlaardingen.
	Eisen m.b.t. de ingrediënten
35	Alle automaten dienen minimaal onderstaande consumpties te geven:
	Koffie
	Espresso
	Diverse Melkvarianten waaronder Cappuccino (Voor Delft Koemelk en Haverdrank, voor Vlaardingen alleen Koemelk)
	Chocolademelk
	Koffie choc.
	Heet water (separaat)
36	Er dienen minimaal 8 theesoorten beschikbaar worden gesteld door de Opdrachtnemer, waarbij gedurende de looptijd van het contract wisselingen mogelijk zijn. Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever over populaire smaken en marktontwikkelingen.
37	Onderstaande overige artikelen dienen minimaal leverbaar te zijn:
	Roerstaafjes (hout)
	Koffiemelkpoeder staafjes
	Koffiemelk pakken (volle melk en haverdrank)
	Suikersticks
	Zoetjes in stuksverpakking
	Suikerzakjes
38	Opdrachtgever behoudt zich het recht op flexibiliteit voor om gedurende de Overeenkomst, in overleg met Opdrachtnemer, te wisselen van ingrediëntspecificaties (soort, kwaliteit, gewicht etc.). Eventuele prijzen die niet geoffreerd zijn dienen aantoonbaar marktconform te zijn. Indien dit niet het geval is, is het Opdrachtgever toegestaan ingrediënten elders in te kopen.
39	Opdrachtnemer garandeert een constante kwaliteit van ingrediënten.
	Eisen m.b.t. duurzaamheid/MVO
40	Inschrijver zorgt ervoor dat gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst de kunnen voldoen aan de kerncompetentie duurzaamheid.
41	Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer een proactieve houding ten opzichte van het efficiënt omgaan met grondstoffen om de impact op het milieu te beperken. Opdrachtgever wordt geacht actief mee te denken om verpakkingsmaterialen zo veel als mogelijk te reduceren, reststromen zo optimaal mogelijk te benutten, verspilling tegen te gaan, zo veel als mogelijk duurzame ingrediënten en losse verstrekkingen toe te passen en zo veel als mogelijk materialen te hergebruiken.
	Eisen m.b.t. bestellen en managementinformatie
42	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.
43	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.
44	De opdrachtnemer levert elk kwartaal een managementrapportage aan (digitaal) met minimaal onderstaande informatie:
	Automaatnummer
	Plaatsingsdatum
	Locatie
	Tellerstanden per ingrediëntsoort en totaalstand
	Aantallen en soorten storingen
	Verricht onderhoud
	Voortgang aangeboden KPI's bij voorkeur is er ook een online portal beschikbaar waar de bovenstaande gegevens zichtbaar zijn.

45	Opdrachtnemer dient te beschikken over een vast contactpersoon voor Delfland op operationeel/tactisch niveau en strategisch niveau. Gedurende de Overeenkomst kunnen deze contactpersonen worden vervangen. Deze contactpersonen fungeren als aanspreekpunt voor Delfland op ieder eigen niveau. Met deze contactpersonen zal frequent (telefonisch/persoonlijk) overleg gevoerd worden volgens onderstaande communicatieschema. Dit communicatieschema is een eerste opzet en zal na gunning verder worden ingevuld met de opdrachtnemer en o.a. voorzien van persoonsnamen. Op verzoek van Delfland of de opdrachtnemer kan de frequentie hoger liggen.
	Type: Operationeel/Tactisch
	Frequentie: Elke 6 maanden
	Aanwezig: Facilitair medewerker FZO en eventueel Contractmanager FZO
	Type: Strategisch
	Frequentie: Elke 12 maanden
	Aanwezig: Facilitair medewerker en Contractmanager FZO
	Eisen m.b.t. facturatie en prijzen
46	Facturering van geleverde producten in enige kalendermaand geschiedt in de daaropvolgende maand.
47	De facturen dienen per afleveradres opgemaakt te worden. Er worden twee facturen gezonden:
	Lease automaten (vooraf per kwartaal)
	Bestelde ingrediënten (achteraf per maand)