

Bijlage G – Programma van eisen Warmedrankenvoorzieningen

De inschrijvers geven middels het doen van een inschrijving aan kennis te hebben genomen van onderstaande eisen en zijn in staat om minimaal aan deze eisen te voldoen. Het niet voldoen aan een of meerdere van de eisen leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

De eisen zijn ingedeeld in de volgende categorieën:

1. Algemene eisen
2. Eisen aan de automaten
3. Eisen aan de ingrediënten, disposables en supplementen
4. Eisen aan de service en onderhoud
5. Eisen m.b.t. personeel
6. Commerciële eisen
7. Eisen m.b.t. managementinformatie, rapportages en communicatie
8. Eisen m.b.t. duurzaamheid
9. Aanvullende eisen full service dienstverlening

1. Algemene eisen

Eis	Omschrijving
1.1	De opdracht voor levering en dienstverlening bestaat uit het bij aanvang en gedurende de looptijd van overeenkomst: • Leveren, plaatsen, aansluiten en in gebruik stellen van de warme drankenautomaten op meerdere locaties van iHub (zie bijlage I voor de locatielijst) • Ontkoppeling en afvoer richting eigenaar van bestaande drankenautomaten; • Directe afvoer van verpakkingsmateriaal ten gevolge van installatie; • Levering van ingrediënten, disposables en supplementen (zie categorie 3); • Leveren, plaatsen, aansluiten en in gebruik stellen van de waterkoelers; • Uitvoeren van periodiek technisch onderhoud op zowel de koffieautomaten als de waterkoelers(preventief en correctief).
1.2	Indien tijdens de looptijd van de overeenkomst vervanging of (bij)plaatsing van een automaat plaatsvindt: • is dit hetzelfde type als reeds geplaatste automaten (dezelfde serie of lijn); • valt de (bij)geplaatste of vervangen automaat onder de bestaande overeenkomst.
1.3	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de overeenkomst (inclusief de optie jaren) automaten kosteloos uit het automatenpark te laten verwijderen, waarbij de vaste kosten van de verwijderde automaten met ingang van de maand volgend op de maand van verwijdering niet meer in rekening gebracht worden. Verplaatsingen en toevoegingen van automaten (op een locatie of tussen locaties) zijn ook kosteloos en leiden niet tot voor opdrachtgever nadelige aanpassing van de vaste kosten.
1.4	Gebruiksklare oplevering na opdrachtverstrekking vindt binnen 6 weken plaats in overleg met opdrachtgever.

1.5	De levering en dienstverlening vindt plaats op de voor de locaties geldende werkdagen en openingstijden waarbij verstoring van het werkproces op de locaties tot een minimum wordt beperkt.
1.6	Opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden automaten op de daarvoor aangewezen plek passen. De maximale afmetingen betreffen: 84x35x54 (lxbxd in cm).
1.7	Inschrijver dient bij het opstellen van zijn inschrijving uit te gaan van het plaatsen van 66 automaten op 45 locaties. Opdrachtgever stelt op alle locaties in basis één aansluiting ter beschikking welke bestaat uit één wateraansluiting met terugslagklep en één stroomaansluiting (vrije groep 16A). Alle automaten worden aangesloten op 220V. Het plaatsen van meerdere machines kan als de aansluitwaardes van de aangeboden basisaansluiting niet overschreden wordt. In overleg en overeenstemming met opdrachtgever kunnen nieuwe aansluitingen gerealiseerd worden. De installatiekosten voor nieuwe aansluitingen zijn voor rekening van opdrachtnemer.
1.8	De uitstraling van de aangeboden onderzetkasten is in lijn met die van de bijbehorende automaten.
1.9	Inschrijver levert bij inschrijving volledige productinformatie van de aangeboden automaten aan. Deze informatie bevat minimaal: • Technische specificaties (capaciteit, wateraansluiting, stroomverbruik, afmetingen, gewicht) • Functionaliteiten (bean-to-cup, bekerdetectie, kannenfunctie, geluidsinstellingen, assortiment) • Energieprestaties en duurzaamheidsgegevens • Onderhoudsvereisten (frequentie, type onderhoud, vervangingsonderdelen) • Foto's of datasheets van automaat en onderkast • Serienummer/typenummer of identificeerbare productlijn • Certificeringen
1.10	Bij beëindiging van de overeenkomst is opdrachtnemer verplicht volledige medewerking te verlenen aan een zorgvuldige en ononderbroken overdracht van de dienstverlening aan opdrachtgever of een door opdrachtgever aangewezen derde. Alle werkzaamheden in het kader van de exit en overdracht zijn inbegrepen in de overeengekomen tarieven. Opdrachtnemer brengt hiervoor geen aanvullende kosten in rekening.
1.11	Opdrachtnemer garandeert dat bij beëindiging van de overeenkomst geen technische, digitale of contractuele belemmeringen bestaan die het plaatsen of aansluiten van automaten van een opvolgende leverancier verhinderen.

2 Eisen aan de automaten

Eis	Omschrijving
2.1	Opdrachtnemer levert automaten die bij aanvang van de overeenkomst minimaal refurbished zijn, tenzij opdrachtnemer gemotiveerd aantoont dat levering van een nieuw apparaat aantoonbaar een lagere milieubelasting (LCA) heeft dan een refurbished alternatief. Onder refurbished wordt verstaan: • volledig technisch gereviseerd; • voorzien van vervangen slijtageonderdelen; • getest conform fabrieksnormen; • minimaal gelijkwaardig aan nieuw qua functionaliteit, veiligheid en energieprestaties.
2.2	Opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden automaten een technische levensduur hebben van minimaal 8 jaar en dat gedurende deze periode: • essentiële onderdelen beschikbaar blijven; • modulaire vervanging van onderdelen mogelijk is; • geen volledige vervanging van de machine noodzakelijk is bij gangbare defecten.
2.3	Reclame-uitingen – anders dan die betrekking hebben op de dienstverlening van inschrijver – zijn niet toegestaan. Het logo van de (zowel op de automaat als op het meubel) wordt wel toegestaan.
2.4	Alle automaten zijn voorzien van een gebruiksvriendelijk en eenzelfde bedieningspaneel (heldere keuzemogelijkheden en storingsomschrijvingen) in de Nederlandse taal. Hieronder wordt ook verstaan dat de automaat geen onnodige geluidsoverlast moet geven. Geluid-notificaties kunnen tijdens het bedienen en uitgeven van dranken in volume worden aangepast en/of volledig uitgeschakeld worden.
2.5	Als voorgeschreven zetmethode voor alle te plaatsen automaten geldt bereiding met versgemalen bonen (bean-to-cup).
2.6	Heet water is op een temperatuur van 92-98 graden Celsius en bij uitgifte minimaal 70 graden Celsius.
2.7	De uitgifte van water is via een aparte voorziening volledig gescheiden van de uitgifte van andere producten. Verontreiniging van het water door condensvorming en andere producten (bijvoorbeeld koffiedruppels) dient door de fysieke scheiding van de uitgiftes voorkomen te worden.
2.8	Voor alle consumpties geldt een minimale inhoud van 125 cc, met uitzondering van espresso waarvoor een minimale inhoud van 60 cc geldt.
2.9	Om voor de locatie tot de gewenste koffiesmaak te komen vragen wij de opdrachtnemer in samenwerking met gebruikers van de locatie mee te werken aan het instellen (grammages en ingrediënten) van de apparatuur.
2.10	De automaten met zetmethode bean-to-cup leveren minimaal het volgende assortiment: • Koffie • Espresso • Cappuccino met stevige poedermelk

	• Heet water • Chocolademelk • Wiener melange De automaten hebben een bekerdetectie voor bekertjes van karton/papier, plastic, porselein en glas
2.11	Alle automaten beschikken over een kannenfunctie.
2.12	Alle automaten zijn geschikt voor gratis verstrekking.
2.13	De automaten bevatten geen Cfk's en HCfk's.
2.14	De drankenautomaten dienen te beschikken over zo min mogelijk uitstekende en eenvoudig te verwijderen onderdelen.
2.15	Opdrachtgever wenst uniformiteit in haar automatenaanbod. Dit houdt in dat alle automaten hetzelfde zijn qua look & feel.

3 Eisen aan de ingrediënten, disposables en supplementen

Eis	Omschrijving
3.1	Opdrachtnemer zorgt (indien van toepassing en voor zover niet reeds aanwezig) voor een nette en representatieve opbergmogelijkheid voor de losse ingrediënten en bekertjes. Het gaat hier om het leveren van de vakverdeling in de lades en/of het leveren van een opbergmogelijkheid op/aan/nabij de automaat en het zorgen dat er voldoende bekerhouders aanwezig zijn. Een en ander afhankelijk van de betreffende locatie.
3.2	100% van de koffiebonen is duurzaam gecertificeerd (Fairtrade, Rainforest Alliance of gelijkwaardig).
3.3	Inschrijver dient diverse soorten thee aan te bieden. Minimaal 6 verschillende smaken. De losse theezakjes dienen van een consumenten A-merk te zijn en besteld kunnen worden via de webshop (zie eis 3.6).
3.4	Alle thee is 100% gecertificeerd volgens Fairtrade, Rainforest Alliance of aantoonbaar gelijkwaardig. Theezakjes zijn volledig plasticvrij en bevatten geen microplastics (geen polypropyleen of vergelijkbare kunststofvezels).
3.5	In het Inschrijvingsbiljet onder tabblad "Variabele kosten" zijn de automaatingrediënten, disposables en meest voorkomende supplementen en overige ingrediënten opgenomen. Alle ingrediënten, disposables en supplementen zijn uit voorraad leverbaar, bij voorkeur wekelijks op een vaste dag te leveren.
3.6	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid de ingrediënten, disposables en supplementen via een webshop te bestellen. De webshop biedt de mogelijkheid dat er alleen besteld kan worden uit een assortiment voor opdrachtgever. Deze webshop dient te kunnen koppelen middels een OCI koppeling met Proquro.
3.7	Alle producten worden DDP geleverd (Delivered Duty Paid, 'franco huis') zonder administratie-, leverings-, bestelkosten of minimale bestelhoeveelheid.
3.8	De beker heeft een afmeting die bij de machine en de eventueel bijgeleverde dispenser past.
3.9	De bekertjes zijn hittebestendig, vormvast en lekbaar. De bekertjes vervormen of lekken niet als gevolg van hitte en de bekertjes zijn vanaf uitgifte van de consumptie goed in de hand te houden.
3.10	De bekertjes voldoen aan de geldende Europese en Nederlandse regelgeving inzake Single Use Plastics (SUP-richtlijn).

3.11	Regelbare dosering van ingrediënten (mild, normaal, sterk / weinig, normaal, extra).
------	--

4 Eisen aan service en onderhoud

Eis	Omschrijving
4.1	Opdrachtnemer leeft alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving (incl. HACCP, hygiëncode, warenwet, etc.) na. Deze aspecten dienen door opdrachtnemer vastgesteld te zijn in procedures. Op verzoek kunnen deze door Opdrachtgever worden ingezien.
4.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bijvullen en netjes geordend houden van de ingrediënten, disposables en supplementen in de voorraadladen c.q. voorraadmasten die in de directe nabijheid van de automaten te vinden zijn: • Disposable bekers • Houten roerstaafjes of gelijkwaardig alternatief • Suikerzakjes of -sticks • Creamerzakjes of -sticks • Zoetjes • Theezakjes (6 smaken, zie inschrijvingsbiljet)
4.3	Opdrachtnemer geeft in het document 'Productinformatie van de aangeboden automaten' aan welke eenvoudige handelingen facilitaire medewerkers van opdrachtgever kunnen en mogen verrichten die de beschikbaarheid van de automaten bevorderen, bijv. het bijvullen van de bonen buiten het service window van de opdrachtnemer.
4.4	Opdrachtnemer garandeert een beschikbaarheid van tenminste 98% per automaat per maand, gerekend over de reguliere openingstijden per locatie, maandag t/m vrijdag, gedurende de openstelling in het jaar, afgerond naar boven. Het beschikbaarheidspercentage wordt daarna als volgt berekend: <i>(werkelijke beschikbaarheid in uren per maand / totaal aantal uren per maand) x 100</i> Op opdrachtnemer rust de verplichting het beschikbaarheidspercentage per maand te meten en dit op te nemen in de managementrapportage. Beschikbaarheidspercentage van een of meerdere apparaten niet gehaald: • bij een kalendermaand: creditering € 250,= • bij twee kalendermaanden opeenvolgend: creditering € 1.000,= • bij drie kalendermaanden binnen 12 maanden: vervanging machine • bij meer dan 2 machines binnen één maand: reden voor ontbinding van de overeenkomst.
4.5	Opdrachtnemer levert bij iedere automaat een storingskaart in een zelfklevend plastic hoesje. Op de voorzijde staan telefoonnummer. Op de achterzijde staat dat de storing reeds gemeld is. De storingskaartjes bevatten een automatennummer.
4.6	Storingen aan de automaten moeten binnen 4 werkuren (tijdens openstellingstijden per locatie) na melding aan de opdrachtnemer worden opgelost. Onder een storing wordt verstaan het deels of geheel niet beschikbaar zijn van functionaliteiten van de automaat, bijvoorbeeld door een technisch mankement.

4.7	Wanneer een automaat langer dan 2 werkdagen niet volledig beschikbaar is, wordt binnen 5 werkdagen een vervangende automaat geleverd door opdrachtnemer.
4.8	In geval van ernstige calamiteiten, zoals lekkages, kortsluiting of brandgevaar, mag een medewerker van opdrachtgever de automaten zelf openen.

5 Eisen m.b.t. personeel

Eis	Omschrijving
5.1	De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat schriftelijke en mondelinge communicatie met haar personeel op de locaties van opdrachtgever mogelijk is met Nederlands als voertaal.
5.2	Opdrachtnemer wijst één vaste contactpersoon op tactisch/strategisch niveau als aanspreekpunt voor opdrachtgever aan. Indien de vaste contactpersoon is verhinderd, wordt deze vervangen door een gelijkwaardige vervanger die over dezelfde ervaring beschikt en volledig op de hoogte is van de inhoud van de overeenkomst.

6 Commerciële eisen

Eis	Omschrijving
6.1	De automaathuurkosten zijn voor identieke automaten dezelfde, ongeacht de locatie van plaatsing.
6.2	De huurbedragen zijn all-in tarieven en omvatten in ieder geval: • de huur van de automaten; • het technisch serviceonderhoud; • waterfilters Voor de full service dienstverlening zijn daarnaast inbegrepen: • het dagelijks onderhoud; • de tijd benodigd voor bestellingen, en • alle kosten voor materialen die tijdens het onderhoud worden verbruikt, zoals schoonmaakmaterialen, vervangingsonderdelen, residuopvangzakken en filterband. Alle overige kosten die noodzakelijk zijn voor een correcte werking van de automaten of de dienstverlening en die niet expliciet in de inschrijving zijn opgenomen, maar voortvloeien uit de in dit document gestelde eisen, zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
6.3	Het technisch service onderhoud (TSO) is een all-in tarief dat onderdeel uitmaakt van de vaste component in de prijs van alle automaten en automaten die in de toekomst eventueel worden bijgeplaatst. Dit wil zeggen dat opdrachtnemer geen voorrijkosten, arbeidsloon, administratie- of leveringskosten additioneel in rekening brengt bij opdrachtgever.
6.4	Vervanging van onderdelen en preventief onderhoud (technische service onderhoud) dienen opgenomen te zijn in de kosten voor technische service onderhoud (TSO). Onder TSO worden de kosten verstaan welke gemoeid zijn met het preventief (min. éénmaal per jaar) en correctief onderhoud, arbeidsloon, voorrijkosten en vervanging van onderdelen.

6.5	De vervanging van onderdelen en het uitvoeren van onderhouds- en reparatiewerkzaamheden komen niet voor rekening van opdrachtgever, tenzij er sprake is van onachtzaamheid, oneigenlijk gebruik of beschadiging door het personeel en of ingehuurd personeel van opdrachtgever.
6.6	Alle geoffreerde prijzen staan gedurende het eerste contractjaar vast en kunnen nadien geïndexeerd worden volgens de indexatiemethode zoals opgenomen in de overeenkomst. Ook prijsdalingen als gevolg van de index dienen in de indexering meegenomen te worden.

7 Eisen m.b.t. managementinformatie, rapportages en communicatie

Eis	Omschrijving
7.1	Vier maal per jaar, binnen 10 werkdagen na afloop van een kwartaal levert opdrachtnemer de managementrapportage (in Excel formaat) aan bij de teamleider facilitair van opdrachtgever. De managementrapportage bevat minimaal de volgende informatie: • Automaatnummer; • Locatie; • Tellerstand per automaat per soort consumptie; • Rapportage hoeveelheid afgenomen ingrediënten en omrekening naar aantal consumpties; • Verplaatsing apparatuur; • Beschikbaarheidspercentage per automaat en totale automatenpark; • Storingen: aantal, soort, tijdstip van melding, tijdstip melding gereed; • Klachtenafhandeling; • Uitgevoerd onderhoud per automaat.
7.2	Binnen 10 werkdagen na aanlevering van de managementrapportage vindt tactisch overleg plaats tussen de contactpersonen van partijen op locatie van opdrachtgever. Opdrachtnemer zorg na ieder overleg voor vastlegging van de gemaakte afspraken in een bezoekerapportage, welke de contactpersoon van opdrachtgever binnen 5 werkdagen digitaal (per e-mail) ontvangt.
7.3	Minimaal één keer per (contract)jaar vindt strategisch overleg plaats tussen contactpersonen van partijen. Gespreksonderwerpen zijn: • Jaarplanning voorgaande contractjaar; • Verbetering van de dienstverlening; • Verlaging/ beheersing van de kosten; • Duurzaamheid (inclusief social return); • Strategische ontwikkelingen bij opdrachtgever en opdrachtnemer die van invloed zijn op de dienstverlening; • Jaarplanning nieuwe contractjaar.
7.4	Voor de operationele uitvoering van de dienstverlening maakt opdrachtnemer direct afspraken met de contractmanager van de opdrachtgever.

8 Eisen m.b.t. duurzaamheid

Eis	Omschrijving
8.1	De automaat beschikt over een wachtstand en/of tijdschakelaar zodat in een periode dat medewerkers geen gebruikmaken van de automaat deze wordt uitgeschakeld. Daarbij dient de voedselveiligheid gewaarborgd te blijven.
8.2	De verlichting voldoet aan de volgende vereisten: • Er is geen verlichting in de apparatuur aanwezig anders dan benodigd voor informatievoorziening ten behoeve van de drankkeuze. • De aanwezige verlichting is energie-efficiënt en wordt door middel van een lichtschakelsysteem automatisch uitgeschakeld in een periode dat medewerkers geen gebruikmaken van het apparaat.
8.3	Onder 'een periode' wordt in ieder geval verstaan: het weekend (vrijdagavond vanaf 23:00 uur tot maandagochtend 7:00 uur) en doordeweeks elke avond vanaf 23:00 uur tot 's morgens 7:00 uur. Onder 'energie-efficiënte verlichting' wordt verstaan verlichting die meer dan 40 lumen per Watt geeft of verlichting met minimaal label C.

9. Aanvullende eisen aan Full-service dienstverlening

9.1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle schoonmaakwerkzaamheden aan, in en rondom de automaten van de 6 locaties (zie bijlage I). Op deze locaties is opdrachtnemer verantwoordelijk voor de volgende schoonmaakwerkzaamheden: • Opslagruimten, overige ruimten, materialen en transportmiddelen welke in beheer van de automatenoperator zijn; • Alle automaatvoorzieningen onder het beheer van Opdrachtnemer, zowel buiten-, achter-, boven- als binnenzijde en onderkant; • De medewerker van Opdrachtnemer dient de vloer en werkbladen rondom de automaten schoon te maken welke als gevolg van het dagelijkse, correctief en preventief onderhoud en bijvullen van de automaten zijn vervuild.
9.2	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig bestellen, leveren en bevoorraden van de automaatingrediënten en de automaatgebonden disposables, supplementen en overige ingrediënten. De kosten voor deze dienstverlening moeten in het tabblad Vaste kosten opgenomen worden.
9.3	Bij elke automaat hangt een aftekenlijst (te leveren door opdrachtnemer) die na uitvoering van het dagelijks onderhoud door opdrachtnemer afgetekend wordt.
9.4	Het personeel dat wordt ingezet voor de onderhoudswerkzaamheden voldoet o.a. aan de volgende eisen: alert, professioneel, klantgericht en representatief. De medewerkers zijn tijdens de uitvoering van de werkzaamheden gekleed in gepaste bedrijfskleding welke is voorzien van een bedrijfslogo of ander kenmerk van de opdrachtnemer.

9.5	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zijn medewerkers duidelijk zijn geïnstrueerd over praktische werkafspraken en specifieke ter plaatse geldende procedures en (huis)regels alsmede over geldende wet- en regelgeving (incl. HACCP, hygiëncode, warenwet, etc.).
9.6	Opdrachtnemer draagt zorg voor tijdige en adequate vervanging van zijn medewerkers bij ziekte, verlof of andere absenties, en zal opdrachtgever daar tijdig over informeren.