

Bijlage 06 Programma van Eisen warme drankautomaten (TN 589295)

1 Minimumeisen met betrekking tot levering en dienstverlening

- 1.1 Inschrijver is verantwoordelijk voor de levering, plaatsing, installatie en het werkend opleveren en houden van de koffieautomaten gedurende de looptijd van de overeenkomst.
- 1.2 Inschrijver garandeert dat de door inschrijver te leveren automaten gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst van onveranderde, goede kwaliteit is en blijft en dat de apparatuur in alle opzichten voldoet aan de gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid, taak geschiktheid, afwerking, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.
- 1.3 Inschrijver dient een digitaal bestelsysteem (portal) beschikbaar te stellen om ingrediënten te kunnen bestellen en te monitoren.
- 1.4 Alle automaten zijn nieuw, ongebruikt en vrij van materiaal- en fabricagefouten.
- 1.5 De levensduur van de automaten is minimaal gelijk aan de contractduur, inclusief optie jaren.
- 1.6 Inschrijver is verplicht opdrachtgever tijdig te informeren over nieuwe ontwikkelingen met betrekking tot de automaten. Tevens dient Inschrijver opdrachtgever te informeren over (eventuele) wijzigingen die in de automaten zijn aangebracht en eventuele (technische) aanpassingen vanwege bijvoorbeeld het verhelpen van fouten of het voldoen aan gewijzigde technische vereisten.

2 Eisen met betrekking tot de automaat

- 2.1 Het eigendom van en risico ten aanzien van de automaten berust bij de opdrachtnemer.
- 2.2 De automaat dient voorzien te zijn van een display met touchscreen.
- 2.3 Alle automaten zijn identieke tafelautomaten met maximale afmetingen:
hoogte: 75 – 80 cm
breedte: 30 – 35 cm
diepte: 60 – 65 cm
- 2.4 De automaten worden geplaatst in pantry's. Een overzicht met de locaties van de huidige beschikbare ruimte zijn vastgelegd in bijlage 16.
- 2.5 De consumpties kunnen worden afgesteld op de kopjes die gebruikt worden op locatie. Dit gaat in afstemming met opdrachtgever.
- 2.6 De uitstroomtemperatuur van de warme dranken is minimaal 75 graden Celsius en is af te stellen.
- 2.7 De uitstroomtemperatuur van heet water is minimaal 90 graden Celsius en is af te stellen.
- 2.8 De automaten dienen te beschikken over een aparte uitgifte voor heet water (dus niet door dezelfde doorvoer als die van de overige dranken).
- 2.9 In de automaat zijn sensoren aanwezig die de lekbak en opvangbak detecteren. De automaat geeft geen consumptie als de lekbak of opvangbak vol is.
- 2.10 De lekbak dient minimaal 1 liter te zijn om te zorgen dat hij niet te vaak geleegd hoeft te worden. De opvangpak voor de koffiedik dient minimaal 5 liter te zijn of er moeten 150 pucks koffiedroes inpassen met dezelfde reden.
- 2.11 De automaten dienen te zijn voorzien van een waterfilter/drinkwaterontharder (intern of extern).
- 2.12 De automaten dienen aangesloten te kunnen worden op de bestaande water en elektra aansluitingen.
- 2.13 Opdrachtnemer ontzorgt opdrachtgever met routebezorging en voorraadbeheer. Opdrachtnemer garandeert dat er altijd voldoende, maar geen overbodige voorraad bij het afleveradres is.
- 2.14 De automaten hebben geen bekeruitgifte, opdrachtgever maakt gebruik van mokken die opdrachtgever zelf afwast.
- 2.15 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.

- 2.16 Inschrijver garandeert dat te allen tijde voldaan wordt aan de algemeen geldende HACCP regelgeving.
- 2.17 Inschrijver stelt per automaat reserveonderdelen beschikbaar voor het schoonmaken van de onderdelen, zodat onderdelen op een later tijdstip gereinigd kunnen worden. De onderdelen kunnen dan gewisseld worden zodat de automaat direct weer beschikbaar is.
- 2.18 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.
- 2.19 Inschrijver stelt een (digitale) handleiding of instructievideo beschikbaar voor opdrachtgever over hoe de automaten gereinigd moeten worden (inclusief symbolen/afbeeldingen). Deze handleiding is minimaal in het Nederlands beschikbaar.
- 2.20 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.
- 2.21 De automaat dient met een slot vergrendeld te zijn zodat gebruikers niet zomaar bij de ingrediënten kunnen.
- 2.22 Reclame-uitingen op de automaat zijn alleen toegestaan na overleg met en goedkeuring van Opdrachtgever.
- 2.23 Opdrachtgever heeft te allen tijde de mogelijkheid om de tellerstand per automaat af te lezen via het display. Er zijn minimaal tellerstand per ingrediëntsoort.
- 2.24 De automaten hebben een door ondernemer regelbaar sterkte per enkele consumptie.
- 2.25 Het koffieapparaat is voorzien van een koffiekantfunctie, waarmee meerdere koppen koffie in één keer kunnen worden gezet.
- 2.26 De bediening is gebruiksvriendelijk.
Dit houdt in dat:
- De automaten door de gebruiker zonder nadere instructie en/of opleiding te gebruiken zijn;
 - Bedieningsfouten door gebruiker zijn niet te leiden tot storingen in de werking van de automaat;
 - Het kiezen van de consumptie geeft geen geluidsnotificaties;
 - De aanduiding voor consumpties op de display is in de Nederlandse taal.
- 2.27 Waterkoeler: alle waterkoelers zijn tafelmodellen en dienen aangesloten te worden op bestaande wateraansluitingen. De maximale afmetingen van het tafelmodel:
hoogte: 40 – 45 cm
breedte: 40 – 45 cm
diepte: 35 – 40 cm

3 Eisen aan beheer en Onderhoud

- 3.1 Inschrijver is verantwoordelijk voor de 2e lijns support/onderhoud van de koffieautomaten.
- 3.2 Inschrijver is verantwoordelijk voor het geven van de juiste training en opleiding aan de medewerkers van de VRZHZ voor het verzorgen / vullen van de koffieautomaten (service) en denkt mee over hoe de dagelijkse activiteiten uitgevoerd moeten worden.
- 3.3 Inschrijver dient zo spoedig mogelijk na ontvangst van een melding/verzoek/klacht (echter binnen 4 uren) een schriftelijke reactie te geven aan VRZHZ, inzake de bevestiging van de melding/verzoek/klacht en de vervolgacties.
- 3.4 Minimale bereikbaarheid van storingsdienst is op maandag t/m vrijdag tussen 08.00 en 17.00 uur. De storing moet binnen 1 werkdag verholpen zijn. Indien de storing niet binnen één werkdag is opgelost, wordt er een vergelijkbare automaat geplaatst met dezelfde functionaliteiten.
- 3.5 Indien de storing niet binnen één werkdag is opgelost, wordt er een vergelijkbare automaat geplaatst met dezelfde functionaliteiten.

4 Duurzaamheid en energie- en milieubesparende maatregelen.

- 4.1 De koffieautomaten hebben (minimaal) energielabel A+.
- 4.2 Inschrijver zorgt ervoor dat gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst de geleverde ingrediënten voldoen aan één van de onderstaande certificeringen of vergelijkbare keurmerk voor koffie:
 - UTZ Certified
 - Fairtrade Max Havelaar
 - Rainforest Alliance
- 4.3 De VRZHZ verwacht van de inschrijver een proactieve houding ten opzichte van het efficiënt omgaan met grondstoffen om de impact op het milieu te beperken.
- 4.4 Alle verpakkingsmaterialen en disposables zijn zo min mogelijk milieubelastend. Inschrijver is verplicht om de verpakkingsmaterialen mee retour te nemen en duurzaam af te voeren.

5 Minimumeisen met betrekking tot personeel

- 5.1 Al het in te zetten personeel door inschrijver dient gedurende de uitvoering van de werkzaamheden herkenbare bedrijfskleding te dragen.
- 5.2 Medewerkers van inschrijver dienen zich desgevraagd te kunnen legitimeren tijdens hun aanwezigheid binnen de locaties van de VRZHZ door middel van een bedrijfspas en rijbewijs, id kaart of paspoort.

- 5.3 Alle medewerkers van inschrijver die werkzaam zijn op een locatie van opdrachtgever dienen de Nederlandse taal te beheersen.
- 5.4 Personeel van opdrachtnemer conformeert zich aan de huisregels van de VRZHZ.

6 Eisen aan Serviceverlening en managementinformatie

- 6.1 Inschrijver wijst één vaste contactpersoon aan welke als eerste aanspreekpunt voor VRZHZ is.
- 6.2 De VRZHZ fungeert als samenwerkingspartner in de contacten onderhoudt over de werking van de Overeenkomst, leveringen, service, beheer en onderhoud.
- 6.3 Inschrijver informeert de VRZHZ tijdig indien er sprake is van opvolging/vervanging van de vaste contactpersoon, echter uiterlijk één (1) maand van tevoren. Bij tijdelijke afwezigheid van de vaste contactpersoon vanwege bijvoorbeeld vakantie of ziekte dient er ten alle tijden een vervanger te worden aangewezen die bekend is met de VRZHZ en de gemaakte afspraken. De VRZHZ behoudt het recht om een vervangende contactpersoon te vragen indien de samenwerking, naar het oordeel van beide organisaties, niet goed verloopt.
- 6.4 Alle geschreven informatie tijdens de uitvoering van de opdracht dient in het Nederlands opgesteld te zijn.
- 6.5 Periodiek (jaarlijks) dient formeel overleg plaats te vinden tussen de vaste contactpersoon van inschrijver en de contactpersonen van de VRZHZ. Tijdens dit overleg komen minimaal de volgende zaken aan de orde: Management rapportage, beoordeling en voortgang op gemaakte contractafspraken en –doelen. Van dit overleg dient een verslag/rapportage te worden gemaakt door inschrijver, dat binnen twee (2) weken na het overleg digitaal aan de contactpersoon van de VRZHZ wordt verstrekt.
- 6.6 Inschrijver levert per half jaar (uiterlijk twee (2) weken na einde half jaar) digitaal een management rapportage aan de VRZHZ. De management rapportage bevat minimaal de volgende punten:
 - a) aantal consumpties en type consumptie per koffieautomaat;
 - b) afname ingrediënten en bijproducten;
 - c) aantal storingen en oplostijd per half jaar;
- 6.7 Opdrachtgever heeft geen verplichting tot het afnemen van een bepaald aantal producten diensten. Het aantal panden en warme drankautomaten kan gedurende de looptijd van de overeenkomst wijzigen.
- 6.8 De automaten dienen de mogelijkheid te bieden om tijdens de looptijd van de overeenkomst te wisselen van koffiesoort. De VRZHZ kan gedurende de looptijd te allen tijde van koffiesoort veranderen binnen de overeengekomen prijscategorie.

7 Commerciële eisen

- 7.1 Alle prijzen worden in Euro exclusief btw ingediend.
- 7.2 Inschrijver dient de groen gearceerde cellen in bijlage 07 (Prijzenblad) volledig in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en toe te voegen als xls(x)- én .pdf-bestand aan zijn inschrijving in TenderNed.
- 7.3 De door inschrijver aangeboden leasetarieven voor de koffieautomaten zijn all-in inclusief: levering, plaatsing, installatie en het werkend opleveren en houden van de automaten, weghalen automaten (tussentijds en na beëindiging van de overeenkomst).
- 7.4 Het onderhoud (preventief/correctief) dient gebaseerd te zijn op een volledige ontzorging (m.a.w. er mogen geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht m.b.t. het onderhoud, dus inclusief, voorrijkosten, onderhoud, reparaties, aanschaf en vervanging van onderdelen, arbeidsloon, NEN-keuring)
- 7.5 De door inschrijver opgegeven prijzen dekken alle in de aanbestedingsdocument opgenomen eisen. Dit betekent dat er geen bijkomende kosten door inschrijver in rekening worden gebracht.
- 7.6 Inschrijving en prijzen zijn gebaseerd op lease.
- 7.7 Inschrijver garandeert dat de leasetarieven vast zijn gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst.
- 7.8 In de overeenkomst dient een herzieningsclausule te worden opgenomen die de VRZHZ de mogelijkheid biedt om gedurende de contractperiode het koffieassortiment te herzien en te wijzigen, zonder wezenlijke financiële consequenties.

8 Implementatie en Levertijden

- 8.1 Levertijd van de ingrediënten en/of bijproducten is maximaal drie (3) werkdagen.
- 8.2 Bij bestellingen van ingrediënten en/of bijproducten is geen sprake van een minimale ordergrootte. Er worden geen orderkosten of andere administratieve kosten berekend, ongeacht de ordergrootte.
- 8.3 Inschrijver levert een overzichtelijk implementatieplan aan (zie ook bijlage 15 gunningscriteria). In het implementatieplan dienen ook de levertijden voor de drankenautomaten en de instructie aan de daartoe aangewezen medewerkers van de VRZHZ te worden opgenomen. Tevens dient de inschrijver een opleverrapport op te stellen waarin door zowel de inschrijver als opdrachtgever verklaard wordt dat alle drankenautomaten geplaatst en getest zijn, waaruit is gebleken dat machines naar behoren functioneren.

8.4 Inschrijver is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de volgende taken tijdens de implementatie van de drankenvoorziening:

- Het, voorafgaand aan de plaatsing, controleren van de locaties of deze geschikt zijn voor het daadwerkelijk plaatsen van de apparatuur.
- Het leveren van de aangeboden apparatuur op de vooraf overeengekomen locaties.
- Het plaatsen en aansluiten van de apparatuur in overleg met de opdrachtgever.
- Het afvoeren van alle verpakkingsmaterialen.
- Het installeren van de aangeboden apparatuur.
- Het vullen van de apparatuur en gebruiksklaar opleveren.

9 Flexibiliteit

9.1 Het vermelde aantal koffieautomaten kan bij de daadwerkelijke implementatie met koffieautomaten naar boven of beneden worden bijgesteld zonder dat dit van invloed is op de afgegeven leaseprijs per koffieautomaat, de ingrediënten, bijbehorend beheer en onderhoud. Hetzelfde geldt ook voor het aantal vermelde waterkoelers.