

	Programma van Eisen Europese aanbesteding warme en koude drankenvoorziening Versie 3.0 TN 597831
Eis	Omschrijving van de gestelde eis
	Verklaring omtrent Inschrijving
Verklaring omtrent Inschrijving	Inschrijver wordt verzocht ten aanzien van de eisen te verklaren dat aan iedere gestelde eis wordt voldaan. Hiervoor dient de bij deze aanvraag gevoegde Verklaring omtrent Inschrijving (Bijlage 6) te worden ondertekend. Wanneer de verklaring niet is ondertekend, wordt de Inschrijving van verdere deelname uitgesloten.
	Algemene eisen
1	Opdrachtnemer conformeert zich zonder voorbehoud en met uitdrukkelijke terzijdestelling van zijn eigen Algemene Voorwaarden aan de Rijksinkoopvoorwaarden ARIV-2026.
2	Opdrachtgever is niet verplicht tot gunnen. Opdrachtgever neemt een dergelijk besluit om niet te gunnen bij hoge uitzondering. Opdrachtnemers hebben geen recht op een vergoeding van gemaakte kosten of geleden schade.
3	De Inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld. Specifieke bijlagen mogen in een andere taal worden aangeleverd (Engels en Duits).
4	Aan de Inschrijving zijn voor Opdrachtgever van de Inschrijving geen kosten verbonden, ongeacht of de onderhandelingen zullen leiden tot het sluiten van een overeenkomst.
5	Opdrachtnemer treedt op als hoofdaannemer. Opdrachtgever heeft te allen tijde één aanspreekpunt.
6	Opdrachtnemer dient via telefoon en e-mail minimaal tussen 8:00 en 17:00 uur op werkdagen bereikbaar te zijn om vragen te kunnen beantwoorden.
7	Opdrachtnemer stelt een vast contactpersoon en een vervanger aan voor alle vragen, opmerkingen en eventueel klachten van Opdrachtgever. Opdrachtnemer heeft een vast telefoonnummer en e-mailadres waarop deze contactpersoon bereikbaar is. Dit geldt tevens voor de vervanger.
8	Opdrachtnemer zorgt er voor dat de dienstverlening op de start van de Raamovereenkomst operationeel is.
9	Inschrijver dient bij inschrijving drie verschillende koffieblends aan te bieden tegen een prijs onder het prijsplafond. Tevens dient Inschrijver een filterkoffie variant aan te bieden per blend. Deze blends worden tevens na gunning aangeboden bij de smaaktest.
10	Inschrijver dient warme dranken aan te bieden welke Fairtrade en Rainforest Alliance gecertificeerd zijn. Inschrijver dient warme dranken aan te bieden welke Fairtrade gecertificeerd zijn. Inschrijver dient warme dranken aan te bieden welke Fairtrade en/of Rainforest Alliance gecertificeerd zijn.
11	Inschrijver dient 3 koffieblends aan te bieden die aangeboden kunnen worden voor de prijs zoals aangegeven in het Prijzenblad.
12	Opdrachtgever organiseert na gunning een interne smaaktest. Bij Inschrijving dient Opdrachtnemer 3 koffiesoorten aan te bieden welke getest worden tijdens de smaaktest. Wanneer er na de smaaktest geen duidelijke winnaar uit komt, dient Opdrachtnemer een nieuwe koffiesoort aan te kunnen bieden voor dezelfde prijs.
13	Zodra Opdrachtgever akkoord heeft gegeven na de smaaktest mag Opdrachtnemer geen aanpassingen meer doen, zonder goedkeuring van Opdrachtgever, aan het recept van de koffieblend en de filterkoffie.
	Producten en diensten
14	Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de overeenkomst nieuwe warme en koude drankenautomaten ter beschikking via een huurconstructie. De gewenste aantallen zijn opgenomen in Bijlage 11 Overzicht locaties Veiligheidsregio Fryslân.
15	Voor de automaten is, indien gewenst en/of noodzakelijk, een passend ondermeubel beschikbaar zonodig met een opbergvoorziening voor ingrediënten. De gewenste aantallen zijn opgenomen in Bijlage 11 Overzicht locaties Veiligheidsregio Fryslân.
16	De koude en warme drankenautomaat heeft gescheiden uitgiftepunten voor koffiesoorten en warm/koud water.

17	De warme en koude drankenautomaat dient minimaal de volgende dranken uit te geven: - Koffie - Espresso - Dubbele espresso - Latte macchiato - Cafe au lait - Wiener melange - Cappuccino - Warme chocolademelk - Heet water - Koud water - Instant koffie voor kannen koffie Het is niet nodig dat de automaat suiker en melk geeft.
18	De uitgiftetemperatuur van de warme en koude drankenautomaat is minimaal 80 - 85 graden celcius.
19	De standaard ingestelde sterkte voor koffie, espresso en cappuccino bevat een minimale koffiedosering van 8 gram per consumptie. Onder de standaard ingestelde sterkte wordt verstaan de door Opdrachtnemer vooraf geprogrammeerde dosering waarop de inschrijving is gebaseerd en waarbij de gebruiker geen wijziging in de dosering heeft aangebracht. Opdrachtnemer levert bij Inschrijving een overzicht aan van de doseringen van de koffie per consumptie. Dit betreft de dosering van de koffieblend waarmee Inschrijver in schrijft en tevens dezelfde koffieblend die getest wordt in de smaaktest.
20	De dranken met een melktoevoeging dienen op basis van melkpoeder te worden bereid. De topping is schuimend, vol en stevig.
21	De warme en koude drankenautomaat is zodanig ontworpen dat voorkomen wordt dat het druppelen van een koffie of andere consumptie in een volgende consumptie wordt voorkomen.
22	Voor de gebruikers zijn de warme en koude drankenautomaat voorzien van een regelbare sterkte voor de koffie mogelijkheden.
23	Het minimale assortiment bestaat uit de volgende ingrediënten en toebehoren: - suikersachet; - honingsachet; - decafe sacht; - melkcupjes; - pakken koffiemelk; - creamersacht; - houten roerstaafjes; - soep instant in sacht; - zoetstof in bulkverpakking; - koffiefilters; - korffilters. -flesjes water (plat); -flesjes Aquarius. De besteleenheid staat vermeld in Bijlage 4 Prijzenblad.
24	Het minimale assortiment moet te allen tijde uitgebreid kunnen worden op verzoek van Opdrachtgever.
25	Opdrachtgever gebruikt eigen porseleinen bekert en theeglazen. De warme en koude drankenautomaat en met name de bekerplateau's dienen geschikt te zijn om porseleinen servies en glazen bekert onder de uitgifte te plaatsen. De uitgifte cc's moeten aansluiten bij het bestaande porselein (280cc bekert en 250cc theeglazen).
26	De warme en koude drankenautomaat dient aangesloten te worden op de bestaande aansluitingen zoals afvoer, water en 230V.

27	De afname van thee geschiedt door afname van heet water met aparte theezakjes waarbij één theezakje geschikt is voor één kop thee. Opdrachtnemer biedt minimaal zes (6) verschillende smaken aan. Het aangeboden assortiment wordt na gunning afgestemt met Opdrachtgever.
28	De afname van soep geschiedt door afname van heet water met aparte soep sachets waarbij één zakje geschikt is voor één kop soep. Opdrachtnemer biedt minimaal zes (6) verschillende smaken aan. Het aangeboden assortiment wordt na gunning afgestemt met Opdrachtgever.
29	De ingrediënten voor de warme en koude drankenautomaten en toebehoren worden door Opdrachtgever bij Opdrachtnemer besteld middels bestelsysteem van Opdrachtnemer.
30	Per bestelling dient door Opdrachtnemer een orderbevestiging te worden verstuurd per e-mail aan Opdrachtgever met ten minste benoemd: - bestelnummer; - productnaam; - geleverd aantal; - afleverlocatie; - verpakkingseenheid; - informatie over eventuele deellevering of nalevering.
31	Ongeacht zetmethode (filterkoffie en/of bonenmachine) moet de koffiekwaliteit gelijkwaardig zijn, uitgezonderd instant koffie.
32	Bij beëindiging of (vroegtijdige) ontbinding van de Raamovereenkomst werkt Opdrachtnemer mee aan een zo efficiënt en effectief mogelijke overgang naar de nieuwe Opdrachtgever. Opdrachtnemer zal hiervoor geen kosten in rekening brengen. Voor het afvoeren van de warme en koude drankenautomaten bij beëindiging of ontbinding worden eveneens geen kosten in rekening gebracht. Opdrachtnemer wordt geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang.
33	Opdrachtnemer levert de bestellingen op verzoek van Opdrachtgever binnen 5 werkdagen op 10 afleveradressen verspreid door de provincie Friesland, tenzij Opdrachtgever en Opdrachtnemer schriftelijk anders zijn overeengekomen.
34	De warme en koude drankenautomaten beschikken over een uitgifte mogelijkheid voor kannen koffie en warm (thee)water
35	Bij de start van de Raamovereenkomst ontvangen medewerkers van Opdrachtgever instructie van Opdrachtnemer voor het schoonmaken en bijvullen van de warme en koude drankenautomaten. Zo nodig wordt de instructie gedurende het contract herhaald.
36	De kosten voor het vervangen van de waterfilter 1x per jaar dienen onderdeel uit te maken van de kosten van het technisch onderhoud.
Onderhoud en storingen	
37	Preventief technisch onderhoud dient minimaal 1x per jaar per warme en koude drankenautomaat per locatie uitgevoerd te worden. Opdrachtnemer verstrekt jaarlijks vooraf een onderhoudsplanning voor het komende jaar.
38	Het verhelpen van storingen dient plaats te vinden tijdens kantooruren op maandag t/m vrijdag tussen 8:00 uur en 17:00 uur.
39	Storingen kunnen gemeld worden van maandag t/m vrijdag van 8:00 uur tot 17:00 uur via het facilitaire meldsysteem van Opdrachtgever.
40	Iedere gemelde storing van Opdrachtgever wordt bevestigd binnen 4 uur door Opdrachtnemer via het facilitair meldsysteem van Opdrachtgever.
41	De maximale responstijd bij technische storingen is 8 werkuren. Onder responstijd wordt verstaan de tijd die benodigd is om een technische storing op te lossen en de warme en koude drankenautomaat weer gebruiksklaar te maken, gerekend vanaf het moment van melding van de storing door Opdrachtgever.
42	Na oplossing van de storing vindt eveneens terugmelding van de oplossing van de storing plaats door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever via facilitair meldsysteem van Opdrachtgever.
43	Indien een storing niet binnen 2 werkdagen kan worden verholpen, treedt Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever voor een passende tijdelijke of permanente vervangende koffieautomaat, zodat de locatie niet langdurig zonder koffievoorziening komt te zitten.
Communicatie, rapportage en facturatie	

44	Opdrachtnemer levert ieder kwartaal een rapportage met minimaal: - een overzicht van het aantal warme en koude drankenautomaten per locatie; - een storingsoverzicht per automaat, inclusief het aantal storingen, de aard van de storing, de oplostijd en de wijze van afhandeling; - het verbruik van consumpties en ingrediënten per automaat, inclusief de bijbehorende kosten; - een totaaloverzicht van de volledige afname per maand, uitgesplitst per locatie; - een overzicht van het uitgevoerde (preventieve en correctieve) onderhoud; - de resultaten van de overeengekomen KPI's.
45	Opdrachtnemer dient beschikbaar te zijn voor vier (4) overlegmomenten per jaar. Tijdens deze overlegmomenten worden de resultaten van de overeengekomen KPI's besproken en eventuele verbetermaatregelen vastgesteld. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat van ieder overleg binnen één (1) week een schriftelijk verslag wordt opgesteld en aan Opdrachtgever wordt verstrekt.
Schoonmaak, huisvesting en kwaliteit	
46	Gedurende de contractperiode kan het in voorkomende gevallen noodzakelijk zijn dat de warme en koude drankenautomaat (intern) verplaatst of weggehaald moet worden of vervangen wordt. Verplaatsingen dienen binnen 3 weken, na het verzoek hiertoe, te worden uitgevoerd. Kosten worden vooraf geoffreerd door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.
47	Additioneel op het verwachte aantal te plaatsen warme en koude drankenautomaten levert en installeert Opdrachtnemer, gedurende de contractperiode, extra automaten uiterlijk binnen tien (10) weken na aanvraag. De automaten worden gebruiksklaar, volledig geïnstalleerd en geplaatst op de door Opdrachtgever aangewezen locatie.
48	Op het moment dat een warme en koude drankenautomaat weggehaald wordt, stopt per dat moment ook de huurgelden en de TSO van deze automaat. Opdrachtgever mag gedurende de gehele Raamovereenkomst afschalen in drankenautomaten met een maximum van 4.
49	Opdrachtgever draagt zorg voor de benodigde stroom- en wateraansluitingen voor de warme en koude drankenautomaten. Opdrachtnemer draagt zorg voor de levering en installatie van een waterslot, voorzien van een terugslagklep, ten behoeve van de warme en koude drankenautomaten.
Personeel en beheer	
50	Opdrachtnemer is verplicht haar medewerkers te voorzien van duidelijk herkenbare representatieve werkkleding, welke is voorzien van de bedrijfsnaam.
51	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de communicatie tussen haar medewerkers en Opdrachtgever, zowel mondeling als schriftelijk, mogelijk is in de Nederlandse taal.
52	Medewerkers van Opdrachtnemer die werkzaamheden uitvoeren op locaties van Opdrachtgever beschikken over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG).
53	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de correctheid van de noodzakelijke van toepassing zijnde werkvergunningen van haar werknemers.
54	Opdrachtnemer garandeert dat haar medewerkers beschikken over aantoonbare kennis en ervaring met de door Opdrachtnemer aangeboden apparatuur en producten. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat haar medewerkers adequaat zijn opgeleid en, waar nodig, periodiek worden bijgeschoold om de dienstverlening correct en veilig uit te voeren.
55	Alle werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van de geldende veiligheids-, arbo- en hygiënevoorschriften.

Wensen	
1	Als warme drankenvoorziening mogen er gereviseerd apparaten aangeboden worden mits: - de automaten zijn volledig technisch gereviseerd en getest; - slijtagegevoelige onderdelen zijn vervangen; - de automaten verkeren in goede technische én esthetische staat; - de automaten voldoen aan alle geldende wet- en regelgeving; - de automaten zijn geschikt voor dagelijks intensief gebruik; - de automaten maken onderdeel uit van een uniforme serie binnen de overeenkomst, zodat sprake is van eenduidigheid in bediening, uitstraling, onderhoud en onderdelenbeheer; - op de automaten wordt een gelijke garantie- en servicetermijn geboden als op nieuw aangeboden automaten.

2	Een gering aantal locaties van Opdrachtgever, zie paragraaf 2.1.2. van de Offerteaanvraag, willen als optie de mogelijkheid hebben om de verantwoordelijkheid voor de wekelijkse verzorging (schoonmaken, bijvullen) van de warme en koude drankenautomaten onder te brengen bij Opdrachtnemer. Indien hiervoor gekozen wordt dan vindt dit plaats op werkdagen. In het prijzenblad dient deze optie apart te worden afgeprijsd in het betreffende tabblad.
3	Opdrachtgever wenst om de volgende dranken optioneel af te kunnen nemen: - Nespresso (Lungo) cups; - flesjes water (plat); - flesjes Aquarius. De besteleenheid staat vermeld in Bijlage 4 Prijzenblad.