

Programma van Eisen

Bijlage 5

Koffie, koffieautomaten en aanverwanten

Versie : 1.1
TenderNednummer : TN602832
Datum : 22-9-2026
Opgesteld door : Robin Huël

Inleiding

Dit Programma van Eisen betreft de beschrijving van eisen die Spaarnelanden stelt aan de in het Beschrijvend document beschreven Opdracht en maakt onderdeel uit van de aanbestedingsdocumenten. Door het ondertekenen van bijlage 1 'Verklaring omtrent Inschrijving' geeft u onvoorwaardelijk aan dat u aan alle eisen kan voldoen zoals gesteld in dit Programma van Eisen.

In dit Programma van Eisen worden definities/begrippen met een hoofdletter geschreven, deze definitief/begrippen zijn terug te vinden in de algemene inkoopvoorwaarden of de begrippenlijst in het Beschrijvend document.

Inhoudsopgave

1	Algemene eisen.....	4
2	Eisen aan de koffie.....	4
3	Eisen aan de koffieautomaten	4
4	Dienstverleningseisen.....	5
5	Rapportage en overlegstructuur	6

1 Algemene eisen

Nr.	Omschrijving
1.	Contractant conformeert zich aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van milieu en overige met deze opdracht verband houdende wet- en regelgeving.
2.	Contractant stelt een webshop ter beschikking voor Spaarnelanden waarin de koffie en aanverwanten kunnen worden besteld. In de webshop zijn meerdere bestelaccounts aan te vragen door Spaarnelanden.
3.	Contractant levert de bestelling binnen drie (3) werkdagen op locatie van Spaarnelanden.
4.	Spaarnelanden ontvangt binnen één werkdag van elke bestelling een bestelvestiging met daarop de te verwachten leverdatum.
5.	De koffieautomaten en Goederen voldoen aan de geldende HACCP eisen.

2 Eisen aan de koffie/melk

Nr.	Omschrijving
6.	De koffiebonen zijn op duurzame wijze geproduceerd (Fairtrade) of gelijkwaardig, met een bewijs (certificaat).
7.	De cacao (voor de warme chocolademelk en Wiener melange) heeft een Fairtrade keurmerk of gelijkwaardig, met een bewijs (certificaat).
8.	Koffiebonen <u>worden gebrand en dusdanig verpakt dat de aroma's vers en beschermd blijven. zijn niet langer dan 4 weken voor aflevering gebrand.</u>
9.	Eisen aan de verpakkingen: • verpakkingen mogen geen niet-recyclebaar plastic bevatten. • Verpakkingen zijn ontworpen met oog op minimalisering van materiaalgebruik.
10.	Contractant levert vloeibare houdbare melk die geschikt is voor in de koffieautomaten, deze is te bestellen door Spaarnelanden in de webshop.

3 Eisen aan de koffieautomaten

Nr.	Omschrijving
11.	In alle koffieautomaten is minimaal het volgende assortiment beschikbaar: • Espresso; • Dubbele espresso; • Koffie; • Cappuccino; • Latte Macchiato; • Warm melkschuim; • Warme chocolademelk • Wiener melange; • Heet water.

	Het is voor gebruikers van Spaarnelanden mogelijk om per kopje een regelbare hoeveelheid warme drank en sterkte voor de koffiebonen in te stellen. Na elke uitgifte wordt de standaarddosering ingesteld.
12.	De tellerstand van het assortiment per koffieautomaat is automatisch en op afstand uit te lezen door Contractant, waarbij dit inzichtelijk is per artikel, per maand en per jaar.
13.	De zettijd van het assortiment bedraagt maximaal 30 seconden, <u>voor recepten met melk bedraagt de maximale zettijd 45 seconden</u> .
14.	Het display van de koffieautomaat is in de Nederlandse taal.
15.	De koffieautomaat heeft maximaal de volgende afmetingen: Breedte: 65 centimeter Diepte: 60 centimeter Hoogte: 80 centimeter
16.	De koffieautomaat wordt aangesloten en werkt op 220 volt.
17.	De RVS-zetgroep <u>of kunststof-zetgroep</u> is geïntegreerd in de koffieautomaat.
18.	De koffieautomaat is afsluitbaar met een slot en alleen door bevoegden van Spaarnelanden te openen.
19.	De koffieautomaat is zelfreinigend, waarbij een dagelijkse schoonmaakfunctie is geïntegreerd in de koffieautomaat, dit moet op tijd instelbaar zijn.
20.	De koffieautomaten worden geleverd zonder meubel, deze worden geplaatst op de daarvoor bestemde pantry's van Spaarnelanden.
21.	De koffieautomaat heeft een vaste wateraansluiting.
22.	De koffieautomaat heeft minimaal een energie label A.
23.	De inhoud per assortiment in milliliters wordt na gunning afgestemd tussen Contractant en Spaarnelanden.
24.	De koffie-uitloop is voor kopjes/bekers verstelbaar en heeft een minimale hoogte van 12 centimeter, deze mag ook automatisch zijn.
25.	De bonencontainer heeft een minimale inhoud van 1200 gram.
26.	Contractant levert en monteert een waterslot tussen de koffieautomaten en de waterleiding indien er geen waterslot aanwezig is (ter voorkoming legionellabesmetting).

4 Dienstverleningseisen

Nr.	Omschrijving
27.	Het servicecontract met Contractant bestaat uit de bruikleen van de koffieautomaten, werkzame oplevering van de koffieautomaten, het preventief onderhouden van de koffieautomaten en het oplossen van storingen. Spaarnelanden voert het dagelijks onderhoud op de koffieautomaten uit.
28.	Contractant geeft aan een beperkt aantal medewerkers van Spaarnelanden een korte toelichting voor het gebruik van de koffieautomaten, zodat deze medewerkers de machine kunnen schoonmaken en het dagelijks onderhoud kunnen uitvoeren.

29.	Contractant voert het preventief onderhoud uit op de Bravilor B5 welke eigendom is van Spaarnelanden, deze staat op de locatie in Zandvoort.
30.	Contractant beschikt over een Nederlands- en/of Engelstalig sprekende servicedesk, die open is op werkdagen van maandag tot en met vrijdag van 07:30 08:00 – 17 6 :00 uur. De servicedesk is zowel telefonisch als per email bereikbaar.
31.	Spaarnelanden hanteert een responsetijd (melding met de probleemoplossing) voor Contractant van maximaal 30 minuten tussen 07:30 08:00 en 17 6 :00 uur.
32.	Op het moment dat zich een storing voordoet die niet van afstand is op te lossen, lost Contractant deze binnen vierentwintig (24) uur op werkdagen op. Mocht de storing ook niet ter plekke worden opgelost dan zorgt Contractant binnen één (1) werkdag voor een vervangende koffieautomaat.
33.	Preventief onderhoud en storing moeten zo gepland en opgelost worden dat de impact op de uptime minimaal blijft.
34.	Contractant stelt een klachtenportaal beschikbaar voor Spaarnelanden, <u>waarbij de klachten ook per mail of telefonisch kunnen worden doorgegeven.</u>
35.	Klachten over de koffie, koffieautomaten of aanverwanten van Contractant worden zo snel mogelijk doorgegeven door Spaarnelanden, waarbij verwacht wordt dat deze op serieuze en adequate wijze behandeld en afgehandeld worden.
36.	De servicemonteur die het preventief onderhoud aan de koffieautomaten uitvoert beheerst de Nederlandse en/of Engels taal op minimaal B1-niveau.
37.	De servicemonteur van Contractant draagt herkenbare bedrijfskleding van Contractant.

5 Rapportage en overlegstructuur

Nr.	Omschrijving
38.	Spaarnelanden ontvangt elk halfjaar een managementrapportage in Excel/een online dashboard met daarin een uitsplitsing van in ieder geval de volgende onderwerpen: • Overzicht van de afgenomen warme dranken, per locatie en de locatie in het hoofdkantoor van Spaarnelanden; • Aantal storingen per koffieautomaat; • Omzet per maand en kwartaal; • Uitgevoerde onderhoud; • Klachten en afhandeling van de klachten; • Terugkoppeling op de kritische prestatie indicatoren (KPI's).
39.	Opdrachtgever en Contractant hebben op basis van de aangeleverde managementrapportage elk halfjaar een tactisch overleg.
40.	Spaarnelanden en Contractant hebben eenmaal per jaar een strategisch overleg.