

Bijlage 2 - Programma van Eisen

Algemeen

1	Inschrijver heeft kennis genomen van en gaat onvoorwaardelijk akkoord met de bepalingen, eisen en (procedurele) voorschriften, zoals genoemd in de aanbestedingsdocumenten. Door het indienen van een inschrijving accepteert inschrijver alle eisen. Alle kosten (tenzij specifiek anders gevraagd) zitten bij de tarieven op het prijzenblad van de inschrijver inbegrepen.
2	De communicatie gedurende deze aanbestedingsprocedure en de gehele contractperiode, zal in het Nederlands gevoerd worden.
3	Opdrachtnemer dient te beschikken over een procedure voor het afhandelen van klachten. Opdrachtnemer verhelpt 2e lijnsstoringen binnen vier uur voor locaties met één koffiemachine. Bij locaties met meerdere koffiemachines en tegelijkertijd storing aan meerdere machines wordt uitgegaan van verhelpen van storingen binnen acht uur. Meldingen worden via een vast format verstuurd naar de leverancier.
4	Wanneer een storing niet is op te lossen binnen het tijdspad als genoemd bij eis 3, communiceert opdrachtnemer uiterlijk op de 2e werkdag dat de automaat niet beschikbaar is met opdrachtgever. Indien de storing later dan op de 3e werkdag verholpen kan worden, wordt de betreffende automaat hetzij tijdelijk, hetzij definitief, binnen 4 werkdagen na de oorspronkelijke melding van de opdrachtgever, vervangen door opdrachtnemer door een gelijkwaardig exemplaar.
5	Voor het plaatsen van nieuwe automaten, intern verhuizen (binnen het gebouw/locatie/terrein), weghalen van de automaten, bij tussentijds weghalen en weghalen bij beëindiging van raam- of nadere overeenkomst worden geen kosten in rekening gebracht. Inschrijver zorgt direct na de plaatsing, voor kosteloze instructie op locatie. Een instructie aan de medewerkers van Opdrachtgever met betrekking tot de dagelijkse reiniging en het vullen van de automaat, inclusief 1e lijns onderhoud. Tevens dient er een handzame instructiekaart bijgeleverd te worden voor het in eigen beheer vullen en dagelijkse reiniging voor ieder type automaat. Dit kan digitaal op het display van de automaat, of op schrift.
6	Ieder half jaar vindt er een overleg/ evaluatie plaats tussen de contactpersonen van Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. Voorafgaand aan het overleg, minimaal een week van tevoren, dient een managementrapportage te worden aangeleverd door opdrachtnemer. De managementrapportage dient minimaal de volgende data te bevatten: - aantal consumpties per soort per koffiemachine per locatie; - afname per consumptie in tellertikken per koffiemachine; - afname van ingrediënten en verbruiksartikelen en duurzaamheidspercentage; - aantal en aard klachten en storingen; - oplossingsnelheid per storing; - overzicht van openstaande en afgesloten meldingen (vragen, klachten e.d.); - % beschikbaarheid per koffiemachine; - verricht preventief onderhoud; - geleverde ingrediënten en verbruiksartikelen en eventuele bijzonderheden/ vertragingen in leveringen; - jaarlijks worden de ervaringen van de scholen en de klanttevredenheid gemeten en opgenomen in de rapportage.

7	Minimaal eenmaal per jaar wordt er door de opdrachtnemer een overleg geïnitieerd tussen de contractmanager van Opdrachtgever en verantwoordelijke vertegenwoordiger van opdrachtnemer. Tijdens dit overleg wordt de algehele voortgang en de management rapportage besproken alsmede voorstellen ter bevordering van duurzaamheid.
8	Zowel de Opdrachtgever als de Opdrachtnemer zullen strikte geheimhouding in acht nemen ten aanzien van de informatie m.b.t. elkaars organisatie. Behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij zal ieder van de partijen informatie waarover hij beschikt, niet aan derden ter beschikking stellen en aan zijn personeel slechts bekendmaken voor zover dit nodig is voor het verrichten van de overeengekomen prestaties. Beide partijen dienen hun medewerkers te verplichten deze geheimhouding na te leven.
9	De Inschrijver mag zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam of logo van de Opdrachtgever.
10	Opdrachtgever eist van Opdrachtnemer dat elke medewerker die een schoollocatie betreedt voor aanvang van werkzaamheden in het bezit is van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) gericht op onderwijs van max. 6 maanden oud en een geldige werkvergunning. De Opdrachtnemer dient er voor te zorgen dat alle personeelsleden, inclusief management en uitzendkrachten volgens de Nederlandse wet- en regelgeving gerechtigd zijn te werken.
11	Inschrijver biedt in zijn inschrijving een koffiemachine aan met een bijbehorend grammage koffie. Dit grammage is gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en bijbehorende Nadere overeenkomst altijd gelijk. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor dit te controleren bij vermoeden van afwijking. Hiervoor wordt eventueel een derde externe partij ingezet. Hierbij gemaakte kosten komen voor rekening van de Opdrachtnemer.
12	Opdrachtgever is gerechtigd éénmaal per kalenderjaar, tegen gelijkblijvende tarieven, te wisselen van bonenmelange. Dit gebeurt onder opgave van reden (bijvoorbeeld bij klachten over smaak).
13	Ingrediënten en verbruiksmaterialen dienen binnen 1 week na ontvangst opdracht geleverd te worden.
14	Alle afgegeven bedragen dienen in euro's en exclusief btw te worden vermeld.
Operating eisen	
15	De personeelsleden van Opdrachtnemer zijn verplicht zich te houden aan de huisregels welke gelden per locatie van de Opdrachtgever.
16	Opdrachtnemer voert transport- en verpakkingsmaterialen na levering van de automaten en/of producten direct af. Dit geldt ook voor pallets, deze dienen gelijk mee retour genomen te worden.
17	In publieksruimtes is het verboden opslagmiddelen, zoals kratten, rolcontainers, fusten en dergelijke, te plaatsen.

18	Operators en onderhoudstechnici van inschrijver voldoen aan de “ongeschreven” regels die gelden voor medewerkers werkzaam in de gastvrijheid branche zoals: - communicatief vaardig; - gastvrij; - representatief; - inlevend vermogen; - ondernemend; - flexibel. Indien, naar het oordeel van de opdrachtgever, aanleiding bestaat kan de opdrachtgever onder schriftelijke opgaaf van redenen verwijdering en vervanging van een tewerkgestelde Operator eisen.
19	Opdrachtnemer draagt zorg voor de allergeneninformatie op de machines voor alle soorten te verstrekken consumpties.
20	Inschrijver garandeert de versheid en kwaliteit van de ingrediënten.
21	Inschrijver garandeert de hygiëne-eisen door te werken binnen de HACCP-eisen.
22	Alle medewerkers van Opdrachtnemer, alsmede de voor Opdrachtnemer werkzame uitzendkrachten, dienen te allen tijde uniform gekleed te gaan in bedrijfskleding. De persoonlijke verzorging wordt nageleefd conform de wettelijke (HACCP) en Branche-eisen en zoals dat van een medewerker in de branche verwacht mag worden.
23	Alle medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich te allen tijde conform de wettelijke eisen te kunnen legitimeren en dienen hun legitimatiebewijs te kunnen overhandigen.
Financiële en Administratieve eisen	
24	De afgegeven huur- en onderhoudsbedragen in het Prijzenblad kunnen niet worden geïndexeerd gedurende de contractperiode (60 maanden). Na 60 maanden komt de huur te vervallen en staan de gehuurde koffiemachines er zonder huurvergoeding.
25	De ingrediënten mogen jaarlijks geïndexeerd worden voor ten hoogste de producentenprijsindex, zoals gepubliceerd door het CBS, voor het eerst op 1 januari 2028. De verbruiksmaterialen mogen jaarlijks geïndexeerd worden voor ten hoogste de algemene prijsindex voor consumentenprijzen, voor het eerst op 1 januari 2028, zoals gepubliceerd door het CBS.
26	De factuur dient verstuurd te worden naar ASG, op e-mailadres facturen@asg.nl, onder vermelding van inkoopordernummer, naam school (locatie) en de overige kenmerken zoals aangegeven in de Algemene inkoopvoorwaarden ASG.
27	Facturen voor vaste kosten, zoals de kosten voor de machines (inclusief service conform prijzenblad) mogen maandelijks vooruit gefactureerd worden. Variabele kosten, zoals ingrediënten worden achteraf gefactureerd, na levering/verbruik, er is geen minimaal verplichte afname.
28	Vragen over facturen van Opdrachtnemer dienen binnen vijf werkdagen beantwoord te zijn.

29	Facturatie eisen voor de huur van de drankenautomaat: 1. Facturen voor vaste kosten, zoals de huur van de machines en de service component mogen maandelijks vooruit gefactureerd worden op basis van de werkelijk geplaatste aantallen en op basis van de in de inkooporder gespecificeerde prijzen. 2. Er dient per nadere overeenkomst één factuur opgesteld te worden door de Leverancier, tenzij deelbetalingen zijn overeengekomen. 3. Op een factuur voor ASG worden minimaal de volgende gegevens vermeld in aparte velden en met voldoende ruimte tussen deze velden.: - factuurnummer - factuurdatum - aantal geleverde artikelen / diensten - omschrijving artikelen /dienst identiek conform omschrijving op de inkooporder - artikelnummer Leverancier identiek conform inkooporder - bedrag per artikel / dienst exclusief BTW - totaalbedrag exclusief BTW, BTW laag en hoog gespecificeerd - bankrekeningnummer Leverancier - BTW nummer Leverancier - KVK nummer 4. Facturen zonder inkoopordernummer worden niet in behandeling genomen. 5. Uitgevallen facturen (facturen die niet voldoen aan bovenstaande eisen) worden binnen 5 werkdagen met reden van uitval terug gemeld aan Opdrachtnemer. 6. Creditnota's dienen separaat verstuurd te worden, onder vermelding van het inkoopordernummer van de opdracht, waarop de creditnota betrekking heeft. 7. Facturen in pdf-formaat dienen gemaild te worden naar facturen@asg.nl. 8. Bij bestellingen worden geen vracht- en/of administratiekosten in rekening gebracht, tenzij in het contract anders overeengekomen is. 9. Bij spoedleveringen worden geen extra kosten in rekening gebracht, tenzij in het contract anders overeengekomen is.
----	--

30	Facturatie eisen m.b.t. de variabele componenten: 1. Facturatie vindt na levering of dienstverlening plaats, op basis van de geleverde aantallen en op basis van de in de nadere overeenkomst gespecificeerde prijzen. 2. Er dient per nadere overeenkomst één factuur opgesteld te worden door de Leverancier, tenzij deelbetalingen zijn overeengekomen. 3. Er dient per factuur maximaal één inkoopordernummer te worden vermeld; 4. Voor de ingrediënten dient de facturatie per maand te geschieden; 5. Alle facturen zijn deugdelijk gespecificeerd, waaruit blijkt welke bedragen op grond van welke werkzaamheden c.q. activiteiten c.q. levering van goederen in rekening worden gebracht/worden gecrediteerd; 6. Op een factuur voor ASG worden minimaal de volgende gegevens vermeld in aparte velden en met voldoende ruimte tussen deze velden: - factuurnummer - factuurdatum - inkoopordernummer - aantal geleverde artikelen / diensten - omschrijving artikelen /dienst identiek conform omschrijving op de inkooporder - artikelnummer Leverancier identiek conform inkooporder - bedrag per artikel / dienst exclusief BTW - totaalbedrag exclusief BTW - bankrekeningnummer Leverancier - BTW-nummer Leverancier - KVK nummer 7. Facturen zonder inkoopordernummer worden niet in behandeling genomen. 8. Uitgevalen facturen (facturen die niet voldoen aan bovenstaande eisen) worden binnen 5 werkdagen met reden van uitval terug gemeld aan Opdrachtnemer. 9. Creditnota's dienen separaat verstuurd te worden, onder vermelding van het inkoopordernummer van de opdracht, waarop de creditnota betrekking heeft. 10. Facturen in pdf-formaat dienen gemaild te worden naar facturen@asg.nl 11. Bij bestellingen worden geen vracht- en/of administratiekosten in rekening gebracht, tenzij in het contract anders overeengekomen is. 12. Bij spoedleveringen worden geen extra kosten in rekening gebracht, tenzij in het contract anders overeengekomen is.
Functionele en technische eisen alle machines	
31	De koffiemachines: - dienen te voldoen aan de vigerende Europese richtlijnen en normen; - dienen ten minste voorzien te zijn van een CE-markering en voldoen aan de NEN 3140; - dienen door middel van een geaarde aansluiting gekoppeld te worden aan het stroomnet; - dienen te functioneren op een 230V aansluiting.

32	Preventief onderhoud houdt onder andere, maar niet uitsluitend, in: - het reinigen (van onderdelen die niet bereikbaar zijn voor de medewerkers die verantwoordelijk zijn voor het dagelijks onderhoud); - het smeren, controleren en eventueel nastellen van de daarvoor in aanmerking komende delen, zodat het goed functioneren van de koffieautomaat wordt gewaarborgd; - het controleren van de boiler c.q. het watersysteem; - het (indien noodzakelijk) vervangen van het waterfilter; - het controleren en vervangen van afdichtingen behoren tevens tot het preventief onderhoud. Preventief onderhoud dient minimaal één keer per jaar per koffiemachine uitgevoerd te worden.
33	De koffiemachines dienen te beschikken over een display waarin storingscodes aangegeven worden. Inschrijver dient een overzicht te maken van alle storingscodes en de oplossingen en deze in overleg met de gebruiker zichtbaar aan te brengen bij iedere machine.
34	Storingen: Onder storing wordt verstaan het deels of geheel niet beschikbaar zijn van functionaliteiten van de koffiemachine bijv. door een technische storing of door het ontbreken van ingrediënten of verbruiks materialen. Opdrachtnemer dient tijdens kantooruren tussen 8.00 en 17.00 uur van maandag t/m vrijdag bereikbaar te zijn via een centraal telefoonnummer. Het verhelpen van storingen dient plaats te vinden tijdens schooltijden (maandag t/m vrijdag) tussen 8.00 en 17:00 uur. De werkwijze voor de afhandeling van storingen aan een koffiemachine is zoals onderstaand omschreven: - Medewerker van Opdrachtgever meldt de storing via email of telefoon. - De monteur verhelpt de storing. Indien een storing niet binnen 8 uur na storings-melding wordt opgelost, dient er contact opgenomen te zijn met de locatie. Opdrachtnemer dient altijd, zonder hiervoor kosten in rekening te brengen bij Opdrachtgever, binnen 16 werkuren een vervangende koffievoorziening te regelen of een vervangende koffiemachine te plaatsen. - Zodra de storing opgelost is, meldt inschrijver dit per e-mail af bij Opdrachtgever.
35	Opdrachtnemer is er verantwoordelijk voor dat de koffiemachines tijdens kantooruren beschikbaar zijn. De minimale beschikbaarheid is 98%. Onder beschikbaarheid wordt verstaan het storingsvrij opereren van de automaten en wordt gemeten op werkdagen tussen 7:00 en 18:00 uur, uitgedrukt in uren per maand.
36	Opdrachtnemer accepteert dat een technische conversie aan de orde is wanneer een verhoogd storingspatroon van een koffiemachine wordt geconstateert en reparatie geen afdoende oplossing biedt, waardoor de gegarandeerde beschikbaarheid van 98% in gevaar dreigt te komen. De koffiemachine dient te worden vervangen door een gelijkwaardig andere machine van hetzelfde type, waarmee het einde van de looptijd van het contract gegarandeerd wordt. Vervanging vindt plaats binnen een tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer nader overeen te komen termijn, nadat dit storingspatroon door beide partijen is vastgesteld. Aan deze conversie zijn voor Opdrachtgever geen financiële consequenties verbonden. De oorspronkelijk overeengekomen looptijd blijft gehandhaafd.
37	Heet water heeft een afgiftetemperatuur van 95 graden celcius, overige dranken hebben een afgiftetemperatuur van minimaal 90 graden Celsius.

38	Opdrachtnemer is in staat en bereid minimaal het volgende assortiment thee (1-kops zakjes) te leveren: English Blend, Earl Grey, groene thee, rooibos, munt en een seizoensthee. Er zijn minimaal zes verschillende smaken beschikbaar. Per nadere overeenkomst wordt bepaald of de levering van thee wel of niet onder de nadere overeenkomst valt en worden de prijzen overeengekomen conform vigerende catalogus Opdrachtnemer.
39	Aanleg van water en elektravoorzieningen zijn voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtgever draagt zorg voor en op diens kosten een ongestoorde levering van water en elektra. Opdrachtgever stelt aan Opdrachtnemer voldoende opslagruimte op de locaties ter beschikking. Indien er geen opslagruimte beschikbaar is en deze wel noodzakelijk wordt geacht, zal Opdrachtnemer zorg dragen voor een afsluitbare kast op betrokken locatie.
40	De koffieautomaten dienen voorzien te zijn van een waterslot en worden aangesloten op het vaste water.
41	De afmetingen van de in te zetten automaten dienen aan te sluiten op de beschikbare ruimte op de locaties van de Opdrachtgever.
42	Vervangende onderdelen van koffieautomaten moeten gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst geleverd kunnen worden.
43	De koffieautomaten zijn voorzien van een opvangreservoir voor voldoende water en koffieresidu.
44	Optioneel dient er een doorvoer voor koffiedik onder een automaat geplaatst te worden. Hier maken nu drie VO-scholen gebruik van (de capaciteit van de opvangbak is minimaal koffiedik van 120 koppen)
45	Het grammage van de consumptie is gedurende het gehele traject hetzelfde, in zowel de inschrijving, de eventuele smaaktest, na montage en installatie en gedurende de looptijd van de overeenkomst, tenzij tussentijds anders wordt overeengekomen tussen ASG en Opdrachtnemer.
46	De warme drankenautomaten dienen voorzien te zijn van (externe) waterfilters in verband met de kalkafzetting en hardheid van het leidingwater. Vervanging van deze filters dient te zijn inbegrepen in de tarieven.
47	De warme drankenautomaten dienen voorzien te zijn van een standby-stand, zodat deze wordt uitgeschakeld in een periode dat medewerkers geen gebruikmaken van de automaat. Daarbij dient de voedselveiligheid gewaarborgd te blijven.
48	Het bedieningspaneel dient in het Nederlands ingesteld te worden, net als de gebruiksaanwijzing.
49	De uitgifte van melk dient geïntegreerd te zijn in de automaat. Hierbij dient Opdrachtgever bij de grote bonenautomaat de keuze te kunnen hebben voor tenminste één type melk in de automaat: verse melk, melkpoeder of melkgranulaat.
50	De dosering van melk dient regelbaar te zijn voor de gebruikers.
51	De sterkte van koffie dient regelbaar te zijn voor de eindgebruikers.
52	Opdrachtgever plaatst zelf bekertjes onder de automaat. De automaat dient niet voorzien te zijn van bekeruitgifte. Grote automaten dienen wel voorzien te zijn van bekerdetectie, zodat zonder een geplaatste beker geen uitgifte van dranken plaatsvindt.
53	Voor het leveren van de ingrediënten op de locaties neemt opdrachtnemer éénmaal in de acht weken fysiek de voorraad op en vult deze aan op basis van verbruik.
54	Tijdens de smaaktest worden de apparaten afgestemd op 8 gram koffie (arabica), 120 ml water en zowel verse melk als topping. Na gunning is per school achteraf het grammage bij te stellen. Ook kan na gunning per school gekozen worden voor een andere boon. Opdrachtnemer draagt zorg voor de juiste afstelling, afhankelijk van de gekozen boon.
Eisen duurzaamheid	

55	Er zijn meerdere Internationaal erkende keteninitiatieven (door de Nederlandse overheid) die gericht zijn op het verduurzamen van de gehele koffie- en theeketen, voorbeelden zijn onder andere Fairtrade, UTZ Certified, Europees Bio-keurmerk, EKO-keurmerk, Demeter keurmerk en Rainforest Alliance. De te leveren koffie en cacao dienen te voldoen aan de FLO (Fair Trade Labeling Organization) standaarden. ASG aanvaardt gelijkwaardige keurmerken die bewijzen dat het geleverde aan gelijkwaardige keurmerkeisen voldoet.
56	Koffie en cacao voldoen aantoonbaar aan eisen voor eerlijke handel of aan eisen voor eerlijke of biologische landbouw zoals beschreven in verordening (EU) 2018/848, de gedelegeerde verordening (EU) 2020/427 en uitvoeringsverordening (EU) 2020/464.
57	De warme drankenautomaten dienen minimaal energieniveau A label te hebben
Eisen bonenmachines	
58	De aan te bieden kleine bonenmachines zijn geschikt voor 0 tot 25 personen.
59	De aan te bieden grote bonenmachines zijn geschikt voor 25 tot 100 personen.
60	De maximale zettijd van een kop koffie in een bonenmachine is 25 seconden.
61	De grote bonenautomaten hebben minimaal het volgende keuzepalet: - koffie zwart; - koffie melk; - espresso; - cappuccino; - latte machiato; - cafe au lait; - variatie koffie; - chocolademelk al dan niet met toevoeging van melk(poeder); - heet water.
62	De kleine bonenautomaten hebben minimaal het volgende keuzepalet: - koffie zwart; - koffie melk; - espresso; - cappuccino; - latte machiato; - chocolademelk al dan niet met toevoeging van melk(poeder); heet water.
Eisen instantmachines	
63	De kleine instantmachines dienen geschikt te zijn voor 0 tot 25 personen.
64	De grote instantmachines dienen geschikt te zijn voor 25 tot 100 personen.
65	De maximale zettijd van een kop koffie in een instantmachine is 15 seconden.

66	De grote instantautomaten hebben minimaal het volgende keuzepalet: - koffie zwart; - koffie melk; - espresso; - cappuccino; - cafe au lait; - variatie koffie - chocolademelk al dan niet met toevoeging van melk(poeder).
67	De kleine instantautomaten hebben minimaal het volgende keuzepalet: - koffie zwart; - koffie melk; - espresso; - cappuccino; - chocolademelk al dan niet met toevoeging van melk(poeder).