

Bijlage 7: Programma van Eisen Koffie en Warme dranken voorziening

Dit Programma van Eisen (PvE) bevat de minimale eisen die de opdrachtgever stelt aan de koffie en warme dranken voorziening. De eisen zijn knock-out criteria, inschrijver dient aan deze eisen te voldoen. Inschrijvingen die hieraan niet voldoen worden uitgesloten van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure.

	1. Algemene eisen
1	De inschrijving en alle communicatie (bij inschrijving en gedurende de overeenkomst) gebeurd in de Nederlandse taal. De contactpersoon van opdrachtnemer beheerst de Nederlandse taal voldoende om de dienstverlening en communicatie met Opdrachtgever naar behoren uit te voeren.
2	Door inschrijving verklaart inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen en voorwaarden zoals beschreven in deze aanbesteding.
3	Op de aanbesteding en overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
4	Opdrachtnemer stelt voor de implementatie een projectleider aan die gedurende de implementatieperiode als vast aanspreekpunt voor Opdrachtgever fungeert.
5	De medewerkers catering krijgen een uitgebreide fysieke Nederlandstalige instructie over onder andere het gebruik, aanvullen, de reiniging en het verhelpen van kleine storingen. Deze instructie vindt plaats op het Stadskantoor.
	2. Eisen automaten
6	De automaten worden door opdrachtnemer geplaatst op de betreffende aangegeven locatie en verdieping, zonder meerkosten.
7	De automaten dienen bij aanvang van de overeenkomst uitsluitend nieuw te zijn (geen refurbished automaten). Automaten die gedurende de looptijd worden bijgeplaatst of vervangen, mogen refurbished zijn, mits deze technisch en functioneel minimaal gelijkwaardig zijn aan de oorspronkelijk aangeboden automaten en voldoen aan alle eisen uit het Programma van Eisen.
8	Alle automaten zijn van hetzelfde merk en type.
9	De technische levensduur van de automaten is minimaal gelijk aan de duur van de overeenkomst, inclusief eventuele verlengingen, tenzij het beschikbaarheidspercentage zoals genoemd in eis 30 niet wordt behaald.
10	De automaat moet passen binnen de aanwezige nissen in het Stadskantoor. De nis is minimaal 58 cm breed en 119 cm hoog. De diepte van het werkblad is minimaal 57 cm, waardoor de automaat maximaal 60 cm diep mag zijn. Er is weinig tot geen ruimte voor grotere machines, u kunt dit tijdens de schouw ook waarnemen. Op de vierde etage van

	het stadskantoor wordt in de pantry een nieuwe situatie gecreëerd waar twee automaten naast elkaar geplaatst kunnen worden. Hier wordt rekening gehouden met een breedte van 120 cm. Twee andere automaten staan los met onderkast.
11	Het bedieningspaneel is gebruiksvriendelijk en in de Nederlandse taal.
12	Opdrachtnemer levert van de automaat een Nederlandse gebruikershandleiding digitaal aan.
13	Voor een correcte werking is een (standaard) elektriciteits- en watervoorziening voldoende (zonder afvoer). Opdrachtgever draagt zorg voor 230V en een wateraansluiting (exclusief afvoer).
14	De automaten zijn voorzien van een bekerdetectie, er vindt geen drankafgifte plaats als er geen beker geplaatst is.
15	De automaten zijn voorzien van een kannenfunctie voor koffie en (heet & koud) water.
16	Opdrachtgever gebruikt standaard porseleinen mokken. De inhoud van de standaard mokken bedraagt 125 cc. Daarnaast hebben gebruikers persoonlijke mokken/ glazen. De uitgifte van de automaten voor alle dranken wordt ingesteld op 125 cc.
17	Er is een separate uitgang voor koffie en voor water zodat er geen sprake van residu kan zijn in een volgende consumptie.
18	De automaten zijn voorzien van een opvangreservoir voor water en restafval, ze worden niet aangesloten op afvoer. De residubak moet in de automaat zijn voorzien en een dusdanige capaciteit hebben dat het legen zich beperkt tot maximaal 1x per dag.
19	De automaten zijn voorzien van een waterslot en een waterontharder of kalkfilter. Vervanging van het waterfilter dient opgenomen te zijn in de serviceovereenkomst en kan niet apart worden doorbelast.
20	De automaten beschikken over een wachtstand en/of een tijdschakelaar zodat in periodes dat er geen gebruik wordt gemaakt van de automaat deze overgaat op een standby-stand.
21	De automaten zijn voorzien van een stop- of annuleringsknop.
22	De automaat geeft op het display aan wanneer een ingrediënt op is, de betreffende consumptie wordt dan niet uitgegeven.
23	De automaten dienen te zijn afgestemd op het verbruik passend bij de aantallen zoals beschreven in bijlage 8 rekening houdend met een groei van 15%. Er kunnen geen rechten ontleend worden aan de weergegeven aantallen.

	De vulcontainers dienen voldoende capaciteit te bevatten voor 24 uur.
24	De automaten beschikken over een uitleesfunctie waarmee tellerstanden en verbruiksgegevens per productsoort kunnen worden geraadpleegd.
	3. Dienstverlening
25	Op iedere automaat staat duidelijk een automatennummer.
26	Het dagelijks onderhoud; schoonmaken en bijvullen van de automaten wordt verzorgd door Opdrachtgever. Opdrachtnemer levert hiervoor de geschikte reinigingsmiddelen welke bij de huur zijn inbegrepen. Om het dagelijks en wekelijks onderhoud efficiënt uit te kunnen voeren ontvangt Opdrachtgever 5 extra wisselsets (demontabele onderdelen, zoals slangen, filters en cups). Levering van deze sets is ook inbegrepen bij de huur.
27	Storingen (klachten): - Opdrachtnemer beschikt over een servicedesk/storingsdienst die bereikbaar is tijdens werkdagen (ma t/m vr m.u.v. feestdagen) van 8:00 tot 17:00 uur. - Opdrachtnemer bevestigt meldingen binnen twee uur na ontvangst. - De storing wordt binnen acht werkuren na melding opgelost. - Blijkt dat de storing, vanwege bijvoorbeeld levertijd benodigd onderdeel, niet binnen twee werkdagen, opgelost kan worden dan plaatst Opdrachtnemer kosteloos een gelijkwaardige vervangende automaat binnen twee werkdagen na melding van de storing. - Als de vervangende automaat niet binnen deze termijn is geplaatst, heeft Opdrachtgever recht op een vergoeding van € 100,- per werkdag dat de vervangende automaat te laat wordt geplaatst, met een maximum van € 1.000,- per storing. Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer inzicht in de klachten- en storingsregistratie.
28	Alle kosten voor periodiek onderhoud (preventief en correctief), vervanging van onderdelen inclusief filters e.d. zijn bij de huur inbegrepen. Het onderhoud wordt door de Opdrachtnemer uitgevoerd tijdens de openingstijden van de locaties van de Opdrachtgever. De automaten worden één keer per 24 maanden door Opdrachtnemer gekeurd volgens NEN3140.
29	Alle vervangende onderdelen moeten tijdens de contractduur leverbaar zijn.
30	Opdrachtnemer garandeert een beschikbaarheid van minimaal 98% van de bedrijfstijd per automaat. Onder beschikbaarheid wordt verstaan: • correcte productuitgifte; • juiste temperatuur van de consumpties; • afwezigheid van technische storingen.

	De beschikbaarheid = (bedrijfstijd – storingsduur)/ bedrijfstijd * 100% Onder bedrijfstijd verstaan wij de standaard kantooruren. Storingen die aantoonbaar zijn veroorzaakt door onjuist gebruik door medewerkers van opdrachtgever worden niet meegenomen in de berekening. Als een automaat gedurende drie opeenvolgende maanden minder dan 98% beschikbaar is, vervangt opdrachtnemer deze kosteloos door een automaat van hetzelfde merk en type. Als een automaat gedurende één maand minder dan 94% beschikbaar is, vindt eveneens kosteloze vervanging plaats.
31	Opdrachtnemer draagt zorg voor het laten ophalen van de nu in gebruik zijnde automaten door de huidige leverancier.
32	Medewerkers van Opdrachtnemer melden zich bij aanvang van werkzaamheden op locatie bij Opdrachtgever. Medewerkers dragen duidelijk herkenbare bedrijfskleding.
33	De implementatie en volledig operationele oplevering van de nieuwe automaten is uiterlijk 1 maart 2027.
34	Alle verpakkingsmaterialen van de automaten worden door de Opdrachtnemer afgevoerd.
35	Levertijd van drankenautomaten, bijvoorbeeld bij nabestelling, is uiterlijk 6 weken na besteldatum.
36	Aan het einde van de looptijd worden de automaten kosteloos door Opdrachtnemer afgekoppeld en retour genomen. Bij beëindiging van de overeenkomst verleent Opdrachtnemer alle redelijkerwijs benodigde medewerking aan een soepele overgang naar een opvolgende leverancier. Opdrachtnemer verstrekt indien gevraagd relevante rapportages en ondersteunt de implementatie van de opvolgende overeenkomst.
37	Opdrachtnemer verstrekt jaarlijks een managementrapportage en neemt deel aan een evaluatieoverleg met opdrachtgever. De rapportage bevat minimaal: - het aantal consumpties per automaat en productsoort; - aantal storingen en oorzaken; - uitgevoerd preventief onderhoud; - beschikbaarheidspercentage per automaat; - afgenomen ingrediënten en verbruiksartikelen per locatie. De rapportage wordt twee weken voor het geplande overleg verstrekt aan Opdrachtgever.
	4. Verbruiksmaterialen
38	De zetmethode van de automaat is op basis van bonen. Bonenkoffie wordt bereid met 7 tot

	9 gram versgemalen koffie per consumptie. De sterkte van de consumptie is instelbaar.
39	De uitgifte mag bij 125 cc bonenkoffie maximaal 35 seconden per consumptie bedragen.
40	De uitgiftetemperatuur bedraagt direct na uitgifte minimaal: Koffie 80 °C, heet water voor thee 90 °C en chocolademelk 80°C. Schuimvorming in het heet water is niet aan de orde.
41	Het assortiment in de automaat bestaat minimaal uit: Koffie Espresso Cappuccino Chocolademelk Heet water Koud water
42	De automaat beschikt over een suiker en melktopping reservoir. De hoeveelheid suiker en melk zijn instelbaar. Na iedere uitgifte schakelt de automaat terug naar de standaard instellingen.
43	Naast suiker en magere melk voor de automaten wenst Opdrachtgever ook roerstaafjes, creamersticks, suikersticks en zoetstofsticks af te nemen. Leveringen vinden plaats binnen maximaal 5 werkdagen na bestelling.
44	Opdrachtnemer biedt (optioneel) minimaal de volgende soorten thee aan met Fairtrade keurmerk (of gelijkwaardig) en biologische keurmerk (of gelijkwaardig): English blend Earl grey Rooibos Kamille Bosvruchten Groene thee Gember (& citroen)
45	Opdrachtnemer levert ten behoeve van de koffiedrab zakken die volgens de geldende afvalscheidingsregels samen met de koffiedrab via de GFT afvalstroom mogen worden afgevoerd. De zakken zijn voldoende sterk om de drab van één dag op te vangen en in af te voeren. Het is niet toegestaan dat hiervoor twee zakken, oftewel een dubbele zak, per automaat nodig is.
46	De verbruiksmaterialen worden per locatie besteld door Opdrachtgever en door Opdrachtnemer op de betreffende locatie geleverd. • M.A. de Ruijterlaan 2 Goes • Troelstralaan 1 Goes

	Leveringen kunnen plaatsvinden maandag tot en met donderdag: Troelstralaan 1: tussen 9.30 en 14.30 uur. Stadskantoor, M.A. de Ruijterlaan 2: tussen 9 -18 uur Leveringen zijn niet mogelijk op vrijdag.
47	Opdrachtnemer levert bestellingen binnen maximaal 5 werkdagen na bestelling. Bij overschrijding van deze termijn heeft Opdrachtgever recht op een vergoeding van € 150,- per werkdag dat de levering te laat is, met een maximum van € 500,- per bestelling.
	5. Facturatie en financiële voorwaarden
48	Facturatie gebeurt maandelijks digitaal (PDF) d.m.v. maximaal één verzamelfactuur aan het opgegeven e-mailadres van opdrachtgever, crediteuren@goes.nl . De factuur bevat een specificatie van de leaseprijs van de machines en de bestelde goederen per locatie. Van alle leveringen die vermeld staan op de factuur worden de pakbonnen bijgevoegd.
	6. Overige eisen
49	Opdrachtnemer levert één vast aanspreekpunt voor accountmanagement.
50	Opdrachtnemer zorgt voor een gebruiksvriendelijk online bestelsysteem. Opdrachtnemer verzorgt tijdens de implementatieperiode een introductie en uitleg over het bestelsysteem aan de beheerders.
51	Iedere levering wordt voorzien van een pakbon, deze wordt zichtbaar op de verpakking aangebracht. Hierop staat minimaal: bestelnummer, locatie, afleveradres, omschrijving van de producten, aantallen en de datum van levering. De controle van de bestelling vindt plaats op de dag van levering. Afwijkingen op aantallen of kwaliteit worden uiterlijk de volgende werkdag gemeld. Bij fouten of beschadigingen verzorgt de Opdrachtnemer het transport.
52	De dienstverlening van de Opdrachtnemer voldoet aan de Warenwet Hygiëne en Levensmiddelen en overige van toepassing zijnde wet- en regelgeving. Opdrachtnemer beschikt over een voedselveiligheidssysteem, gebaseerd op de HACCP systematiek.
53	Om het jaar wordt door Opdrachtgever een gebruikerstevredenheidsmeting gehouden. Aan de gebruikers wordt een beoordeling gevraagd over de smaak van de koffie. Er dienen minimaal 50 respondenten te zijn. Zoals bij de gebruikerstest voor aanvang van de overeenkomst dient ook bij deze test 75% van de gebruikers tevreden te zijn over de smaak van de koffievarianten. Een lager percentage tevreden gebruikers leidt tot verbetermaatregelen door de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer kan verbetervoorstellen

	aandragen die de opdrachtgever beoordeelt en desgewenst mee instemt (bijvoorbeeld wijziging koffiemélange of specifiek (groot) onderhoud automaten). Opdrachtgever benadrukt dat gebruikerstevredenheid een gezamenlijke verantwoordelijkheid is. Opdrachtgever draagt zorg voor dagelijks onderhoud/ schoonmaak en de opdrachtnemer voor preventief en correctief technisch onderhoud (waaronder het tijdig vervangen van onderdelen zoals filters, slangen, etc).
54	In het eerste contractjaar vindt na 6 maanden een evaluatie plaats. Daarna vindt minimaal eenmaal per jaar een evaluatieoverleg plaats. Hierin wordt de dienstverlening, storingen, beschikbaarheid, kwaliteit van de ingrediënten, gebruikerstevredenheid en verbetermaatregelen besproken.
55	Opdrachtnemer maakt alleen afspraken met/ via de contractbeheerder of aangewezen coördinator catering.
56	Opdrachtnemer zal zonder voorafgaande toestemming van de contractbeheerder van opdrachtgever geen wijzigingen aanbrengen in assortiment, doseringen of ingrediënten.
	7. Milieu eisen
57	Gemeente Goes is een SDG gemeente. De volgende eisen gelden voor de ingrediënten en verbruiksmaterialen: - Koffiebonen, cacao, thee en filterkoffie voldoen aan de Fairtrade-criteria (of gelijkwaardig) en zijn daarnaast biologisch gecertificeerd (of gelijkwaardig) volgens de eisen zoals opgenomen in eis 58 van het Programma van eisen - Suikersticks bevatten Fairtrade rietsuiker (of gelijkwaardig) - Roerstaafjes zijn vervaardigd van duurzaam beheerd hout (FSC, PEFC of gelijkwaardig) of een ander hernieuwbaar materiaal - Theezakjes bevatten geen kunststof
58	Voor deze opdracht zijn de volgende criteria uit de MVI criteria Tool (mVICriteriatool.nl) van toepassing. Het bijbehorende ambitieniveau is per criterium vermeld: Energiezuinige automaten Automaten / Grenswaarden energiegebruik warme drankenautomaten • Ambitieniveau: 1 • Criterium type: Minimumeis • Criterium code: 012.001 • Onderwerp: Energiezuinige automaten Het energiegebruik van automaten voor warme dranken overschrijdt de volgende grenswaarden niet. Grenswaarden gemeten volgens protocol EVA EMP 3.1B of de onderliggende DIN 18873-2: • 'OCS' (Office Coffee Solution): < 190 Wh/L; • 'table top machines': < 190 Wh/L;

- 'free standing machines': < 140 Wh/L.

De machines worden gedefinieerd op basis van doorvoer-capaciteit, volgens de volgende waarden:

- 'OCS' (Office Coffee Solution): 5l/24h;
- 'table top machines': 15l/24h;
- 'free standing machines': 30l/24h.

Het protocol, inclusief bijlage met een format voor een zelfverklaring volgens EVA EMP 3.1B, is gratis op te vragen bij [de European Vending & Coffee Service Association](#).

Gereviseerde automaten zijn uitgesloten van deze eis.

Mogelijke bewijsmiddelen

- Rapportage van het energieverbruik van de geleverde automaten, gemeten volgens het protocol EVA EMP 3.1B of de onderliggende DIN 18873-2, bijvoorbeeld door middel van een ingevulde zelfverklaring zoals ter beschikking gesteld door de European Vending & Coffee Service Association.

- Of gelijkwaardig.

Koffie Thee Cacao

Catering / Koffie, thee en cacao voldoen aantoonbaar aan eisen voor eerlijke handel en aan eisen voor biologische landbouw

- **Ambitieniveau:** 2
- **Criterium type:** Minimumeis
- **Criterium code:** 014.050
- **Onderwerp:** Koffie Thee Cacao

Koffie, thee (inclusief infusies) en cacao moeten aantoonbaar voldoen aan de criteria van [de internationale Fairtrade standaard](#) én voldoen aan de eisen voor **biologische landbouw** zoals beschreven in verordening (EU) 2018/848, de gedelegeerde verordening (EU) 2020/427 en uitvoeringsverordening (EU) 2020/464.

Mogelijke bewijsmiddelen

- Fairtrade keurmerk, of gelijkwaardig, én een keurmerk waarmee aantoonbaar wordt voldaan aan de EU-verordening, zoals genoemd in het criterium, voor biologische productie.
- Verklaring van de leverancier van het product waaruit blijkt:
 - dat hij het specifiek gevraagde keurmerk / keurmerken niet heeft kunnen behalen binnen de gestelde tijd om redenen die hem niet kunnen worden aangerekend;
 - dat de geleverde producten voldoen aan de specifiek in het criterium gestelde eisen.
- Of gelijkwaardig.

Verpakkingen

Catering / Secundaire/tertiaire verpakking van gerecycled materiaal

- **Ambitieniveau:** 1
- **Criterium type:** Minimumeis
- **Criterium code:** 014.003
- **Onderwerp:** Verpakkingen

Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan. Wanneer niet-biobased kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Bij dit criterium gaat het om materiaal dat afkomstig is van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (post-consumer fase).

Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet de inschrijver dit onderbouwd toelichten.

Definities, conform [Besluit beheer verpakkingen 2014](#) §1. Begripsbepalingen, Artikel 1:

1. **Verpakkingen:** alle producten, vervaardigd van materiaal van welke aard ook, die kunnen worden gebruikt voor het insluiten, beschermen, verladen, afleveren en aanbieden van andere producten, van grondstoffen tot afgewerkte producten, over het gehele traject van producent tot gebruiker of consument, wegwerpartikelen die voor dit doel worden gebruikt daaronder begrepen, waarbij verpakkingen uitsluitend omvatten verkoop- of primaire verpakkingen, verzamel- of secundaire verpakkingen en verzend- of tertiaire verpakkingen:

a. Waarbij producten als verpakking worden beschouwd indien zij aan het vorenstaande voldoen, ongeacht andere functies die de verpakking ook kan vervullen, tenzij het product integraal deel uitmaakt van een ander product en het nodig is om dat product tijdens zijn levensduur te bevatten, te ondersteunen of te bewaren en alle elementen bedoeld zijn om samen gebruikt, verbruikt of verwijderd te worden.

b. Waarbij producten die ontworpen en bedoeld zijn om op het verkooppunt te worden gevuld alsmede wegwerpartikelen die in gevulde toestand worden verkocht of die ontworpen en bedoeld zijn om op het verkooppunt te worden gevuld, slechts als verpakking worden beschouwd indien zij een verpakkingsfunctie hebben. en

c. Waarbij de componenten van een verpakking en de bijbehorende in de verpakking verwerkte elementen worden beschouwd als deel van de verpakking waarin ze verwerkt zijn en waarbij de bijbehorende elementen die aan een verpakt product hangen of bevestigd zijn en die een verpakkingsfunctie hebben, als verpakking worden beschouwd, tenzij zij integraal deel uitmaken van dit product en alle elementen bedoeld zijn om samen

	verbruikt of verwijderd te worden. 2. Verkoop- of primaire verpakking: verpakking die zo is ontworpen dat zij voor de eindgebruiker of consument op het verkooppunt een verkoopeenheid vormt. 3. Verzamel- of secundaire verpakking: verpakking die zo is ontworpen dat zij op het verkooppunt een verzameling van een aantal verkoopeenheden vormt, ongeacht of deze als dusdanig aan de eindgebruiker of consument wordt verkocht, dan wel alleen dient om de rekken op het verkooppunt bij te vullen en die van het product kan worden verwijderd zonder dat dit de kenmerken ervan beïnvloedt. 4. Verzend- of tertiaire verpakking: verpakking die zo is ontworpen dat het verladen en het vervoer van een aantal verkoopeenheden of verzamelverpakkingen wordt vergemakkelijkt om fysieke schade door verlading of transport te voorkomen, weg-, spoor-, scheeps- of vliegcontainers daaronder niet begrepen. Definitie gerecycled of secundair materiaal: Materiaal dat verkregen is via opwerking van afvalmateriaal. Dit kan een afvalstroom in een productieproces zijn (Pre-consumer fase) of afkomstig van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (Post-consumer fase): • Pre-consumer materiaal (of: postindustriële restmateriaal) is restmateriaal dat geen afval wordt in een productieproces. Uitgesloten is hergebruik zoals nabewerking en schroot, dat gegenereerd wordt in een proces en kan worden teruggewonnen binnen hetzelfde proces. Het gaat om materiaal gegenereerd door de industrie en niet is gebruikt door de consument. • Post-consumer materiaal is restmateriaal dat door eindgebruikers van producten wordt geproduceerd bij afdanking van deze producten, als de eindgebruiker het product niet langer voor het beoogde doel kan gebruiken. Eindgebruikers zijn onder andere huishoudens, commerciële partijen en industriële partijen. Afdanking omvat het retourneren van materiaal uit de distributieketen. Het gaat om materiaal afkomstig uit eerder gebruik of uit reststromen en dat primaire materialen vervangt. Het materiaal kan afkomstig zijn van zowel soortgelijke als andersoortige producten dan het doelproduct. Kenmerkend voor recycling is dat het materiaal gescheiden wordt tot een zo zuiver mogelijke grondstof en aan het begin van een productieproces wordt heringevoerd. Op voorhand van het recyclingproces is doorgaans niet bekend in welk eindproduct het materiaal terecht komt. Er is een bewerking nodig om de materialen opnieuw in te kunnen zetten in de oorspronkelijke of andere toepassing. <i>Mogelijke bewijsmiddelen</i> • Technische productspecificaties van de verpakkingen of andere documentatie
--	--

	waaruit blijkt dat aan dit criterium is voldaan. • Of gelijkwaardig.
--	---