Bijlage H Programma van Eisen

Hieronder vindt u het Programma van Eisen, door in te schrijven op deze Aanbesteding verklaart Inschrijver (combinatie) dat hij akkoord gaat met en zijn inschrijving voldoet aan alle hieronder gestelde eisen en verklaart hij dat hij gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst aan deze eisen zal blijven voldoen.

1.	**Algemene eisen**
1.01	Opdrachtnemer biedt de Opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst één vaste contactpersoon (een accountmanager) als aanspreekpunt. Daarnaast zal er een vaste vervanger aangewezen worden voor het geval het eerste aanspreekpunt niet beschikbaar is. Zowel de eerste contactpersoon als zijn vervangenger dienen volledig op de hoogte te zijn van de overeenkomst/gemaakte afspraken. Opdrachtgever eist een goede bereikbaarheid van de contactpersonen. Dit houdt in dat, in geval van niet direct persoonlijk contact, een van de contactpersonen tijdens werkdagen binnen 24 uur contact opneemt met opdrachtgever.
1.02	Alle contacten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vinden in de Nederlandse taal plaats.
1.03	Inschrijver wordt geacht VGGM als een partner te adviseren in zaken over de koffievoorziening in de breedste zin.
1.04	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever als er sprake is van verandering in de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer welke gevolgen kunnen hebben voor de Opdrachtgever
1.05	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat hij zich aan alle van toepassing zijnde geldende wet- en regelgeving, normen en richtlijnen houdt, zoals Arbowetgeving.
1.06	De Opdrachtnemer mag, zonder schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever, in publicaties, reclame-uitingen of anderszins die niet direct te maken hebben met de opdracht, geen gebruik maken van de naam en/of logo van de Opdrachtgever. Als u toestemming krijgt, mag u de naam en/of logo alleen gebruiken tijdens de looptijd van de overeenkomst.
1.07	Het is voor (medewerkers van) Opdrachtnemer niet toegestaan om mededeling te doen in de media over de uitvoering van haar werkzaamheden bij Opdrachtgever en over de werkzaamheden van Opdrachtgever zelf.
1.08	Klantspecifiek assortiment waaruit we kunnen bestellen, middels OCI-koppeling in Afas.
2.	**Technische eisen**
2.01	De automaten dienen voorzien te zijn van minimaal een A+ label of gelijkwaardig.
2.02	De automaten moeten nieuw en ongebruikt zijn.
2.03	Automaten moeten voldoen aan de vigerende Europese richtlijnen en normen
2.04	De automaten beschikken over een beveiliging tegen een te hoge waterdruk met daarbij een gepantserde aansluitslang voorzien van een waterslot.
2.05	De automaten zijn beveiligd tegen overstromen, overkoken, onderkoeling, oververhitting en kortsluiting.
2.06	Er dienen geen gaten geboord te worden in de inventaris van Opdrachtnemer ten behoeve van de koffieprut.
2.07	De automaten dienen geplaatst te kunnen worden in de huidige beschikbare ruimte, op een bladdiepte van maximaal 60 cm. Deze ruimte is volledig open. Dit betekent dat als er een meubel nodig is waarop een automaat moet worden geplaatst, deze door leverancier moet worden geleverd.
2.08	De stroomaansluiting van de automaten dient 230 V te zijn.

2.09	Het aansluiten van automaten op de door VGGM aangewezen aansluitpunten is een onderdeel van de bij bedrijfsklare opstelling behorende installatie, en geschiedt derhalve onder verantwoording van de Inschrijver.
2.10	Het beschikbaarheidspercentage is 99% per automaat op werkdagen tussen 07.30 en 18.00 uur.
3	**Automaten**
3.01	Inschrijver zal zorgdragen voor het plaatsen, aansluiten, in gebruik stellen van de automaten, op de door VGGM aangegeven plaatsen.
3.02	De automaten dienen voorzien te zijn van een klant- en gebruiksvriendelijk touchscreen display in de Nederlandse taal. Dit houdt in dat: - De automaten door de gebruiker zonder nadere instructie 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.
3.03	Automaat B heeft de mogelijkheid tot ''kan (koffie)'' uitgifte, zowel een hele kan als een halve kan moet gezet kunnen worden.
3.05	Er vindt geen smaakoverdracht plaats wanneer achter elkaar verschillende producten worden geproduceerd.
3.06	De Inschrijver dient te voorzien in een koffieautomaat (categorie A), voorzien van de keuzemogelijkheden voor minimaal: • Bonenkoffie • Heet water • Cappuccino melk • Cappuccino plantaardige topping • Espresso • Gekoeld water (geïntegreerd) • Warme chocolademelk De benodigde ingrediënten dienen droog en dus niet vloeibaar te zijn.
3.07	Inschrijver dient te voorzien in een koffieautomaat (categorie B), voorzien van de keuzemogelijkheden voor minimaal: • Koffie • Heet water • Cappuccino • Espresso • Gekoeld water (geïntegreerd) • Warme chocolademelk De benodigde ingrediënten dienen droog en dus niet vloeibaar te zijn.
3.08	De automaten mogen tussendoor opwarmen (boiler) echter dit mag geen verstoring in tijd veroorzaken bij de uitgifte van consumpties. Ofwel de maximale bereidingstijd bij meerdere consumpties blijft gewaarborgd.
3.09	Voor alle warme consumpties geldt een temperatuur van 90-97 graden Celsius.
3.10	VGGM wil in verband met (eventuele) organisatorische wijzigingen de mogelijkheid behouden om onder dezelfde voorwaarden drankenautomaten bij te plaatsen en te retourneren.
3.11	Het plaatsen, aansluiten, afkoppelen, ophalen en verwijderen van de koffieautomaten dient kosteloos te geschieden.
3.12	De automaten dienen voorzien te zijn van een waterfilter.
3.13	De automaten dienen bediend te kunnen worden zonder verplicht gebruik van plastic/kartonnen bekers.

3.14	De bereidingstijd van dranken met één of twee ingrediënten en (indien van toepassing) twee lagen is maximaal 36 seconden.
3.15	De toegang tot ingrediënten van de automaten dient afsluitbaar te zijn door Opdrachtnemer.
4	**Ingrediënten en overige toebehoren**
4.01	Inschrijver levert de koffie/ingrediënten na bestelling kosteloos af op 5 door VGGM aan te wijzen locaties. Uitbreiding van het aantal afleverlocaties moet mogelijk zijn, zonder extra kosten.
4.02	De ingrediënten dienen maximaal 5 werkdagen na bestelling op de door VGGM aangegeven locatie afgeleverd te zijn.
4.03	Alle benodigdheden voor de warme- en koude dranken dienen een plaats te krijgen bij de koffieautomaat of (indien aanwezig en mogelijk) in de onderkast.
4.04	De Inschrijver biedt een opbergsysteem/houder aan waarin de benodigdheden voor de warme- en koude dranken een plaats krijgen (Zie bijlage I Prijzenblad).
4.05	De door VGGM te gebruiken bekers hebben een inhoud van 180 cc voor een consumptie van 150 cc. De hoeveelheden van consumpties dienen hierop aangepast te zijn.
4.06	Er moeten 8 soorten thee geleverd kunnen worden. Deze moeten als volgt zijn verdeeld: • 2 soorten groene thee • 2 soorten zwarte thee • 2 soorten fruit • 2 soorten kruiden
4.07	De sterkte van alle warme dranken moet zichtbaar op de drankenautomaat in te stellen zijn. Dit geldt voor zowel voor het type automaat A en B.
4.08	VGGM wenst een kwalitatief hoogwaardig kwaliteit koffie te schenken welke zo goed mogelijk aansluit bij de smaakvoorkeuren in Nederland. Indien een product niet meer leverbaar is dient er een gelijkwaardig of beter product door de inschrijver te worden aangeboden. VGGM beoordeelt het nieuwe product middels een smaaktest, wat een positieve uitkomst moet hebben voordat deze in gebruik wordt genomen.
4.09	VGGM behoudt zich het recht voor de ingrediëntspecificaties (merk, soort, branderij, kwaliteit, gewicht, etc.) gedurende de looptijd van het contract te wijzigen. De Inschrijver dient zonder beperkingen zijn medewerking hieraan te verlenen.
4.11	Inschrijver levert, op bestelling, filterkoffie voor al bestaande filterkoffieapparaten.
4.12	VGGM behoudt zich het recht voor om na gunning i.o.m. de Inschrijver het definitief aantal automaten te bepalen. Dit aantal kan lager of hoger uitkomen. Dit heeft geen consequenties voor de prijs van de automaten zoals deze aangeboden is door de Inschrijver.
5	**Onderhoud en Full Service dienstverlening**
5.01	Inschrijver draagt zorg voor preventief – en correctief onderhoud van de automaten. Dit is reeds inbegrepen bij de prijs per koffieautomaat.
5.02	Preventief onderhoud minimaal 1x per jaar en omvat minimaal: - Periodiek vernieuwen van o-ringen, rubbers, afdichtingen en filters (zoals waterfilter) - Periodiek controleren afstellingen - Periodiek onderhoud bewegende delen - Periodiek onderhoud meters en sensoren - Keuren automaten conform de NEN3140
5.03	Indien er een storing is dan dient de reparatie, na melding storing door Opdrachtgever, binnen 4 kantooruren te zijn aangevangen.
5.04	Op locaties van de Opdrachtgever waar slechts één koffieautomaat aanwezig is, dient Opdrachtnemer altijd, zonder hiervoor kosten in rekening te brengen, binnen 24 uur, een

	vervangende koffievoorziening te regelen of een vervangende koffieautomaat te plaatsen indien de storing niet binnen 8 werkuren verholpen kan worden.
5.05	De Inschrijver zorgt ervoor dat alle hulpmiddelen, materialen, onderdelen die nodig zijn voor het dagelijks onderhoud van de automaten, aanwezig zijn op de hoofdlocatie van VGGM.
5.06	De servicemonteurs dienen representatief en klantvriendelijk te zijn. De servicemonteurs dienen herkenbaar te zijn door middel van het dragen van bedrijfskleding en zijn de Nederlandse taal machtig.
5.07	Inschrijver geeft voor aanvang van de werkzaamheden inzage aan VGGM van een VOG van de service monteur(s). Dit geldt ook voor nieuwe/vervangende operators (bij ziekte/verlof).
5.08	Uitbesteding van de servicewerkzaamheden aan derden is niet toegestaan, tenzij hiervoor schriftelijk toestemming is verleend.
5.09	Inschrijver is verantwoordelijk voor de (relevante) trainingen en opleidingen van de eigen service monteur(s).
5.10	Opdrachtnemer dient bij aanvang contract (en op aanvraag) instructie te geven aan de technisch medewerkers van VGGM voor het verhelpen van storingen en het uivoeren dagelijks onderhoud.
5.11	De Inschrijver garandeert dat ten alle tijden voldaan wordt aan de geldende HACCP regelgeving omtrent de voedselveiligheid.
5.12	De automaten dienen voorzien te zijn van een storingsindicatie middels een symbool en beschrijving van storing.
5.13	De volledige verzorging (Full service dienstverlening) die zorgt voor het ten alle tijden werkend en bruikbaar hebben van de automaten omvat minimaal: schoonmaak, reinigen, klein onderhoud, het aanvullen van ingrediënten en uitvoeren van voorraadbeheer inclusief bestellingen.
6	**Prijzen en tarieven**
6.01	De prijs is inclusief alle kosten, zoals verpakking, logistiek, administratie, portokosten e.d. Alleen de daadwerkelijk afgenomen artikelen kunnen worden verrekend. Er kunnen geen andere kosten in rekening worden gebracht.
8	**Facturering en betaling**
7.01	Opdrachtnemer factureert in pdf-formaat per e-mail en indien Opdrachtgever hierom verzoekt in UBL-formaat (Universal Business Language).
7.02	Factureringseisen: - De opdrachtnemer factureert de automaten en dienstverlening per kwartaal - Alle facturen zijn deugdelijk gespecificeerd, zodat blijkt welke bedragen op grond van welke aspecten c.q. facturatieschema in rekening worden gebracht/worden gecrediteerd - Credtinota's dienen separaat digitaal verstuurd te worden, onder vermelding van het inkoopordernummer/routenummer van de nadere opdracht, waarop creditnota betrekking heeft - Facturen dienen voorzien te zijn van een inkooporder
7.03	Eventuele creditering bij onjuiste facturering, zal door Opdrachtnemer plaatsvinden binnen 30 dagen na constatering daarvan dan wel verzoek daartoe door Opdrachtgever.
8	**Klachtenprocedure**
8.01	Opdrachtnemer dient over een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure te beschikken. De procedure dient onderscheid te maken naar aard van de klachten, te weten enerzijds de klachten welke het gevolg zijn van gebreken in de dienstverlening of geleverd materiaal en anderzijds klachten over onjuiste facturen, onvolledige zendingen en overige zaken. In de procedure dient ook beschreven te worden hoe Opdrachtnemer aan de

	Opdrachtgever terugkoppelt op welke wijze de klacht is afgehandeld. Eenzelfde soort klachten wordt zo mogelijk geclusterd en terugkoppeling vindt met zo min mogelijke administratieve last plaats.
8.02	De klachtenprocedure is gesteld in de Nederlandse taal.
8.03	Wanneer een klacht gemeld wordt bij Opdrachtnemer, zal deze direct een eventuele oplossing of preventieve maatregel daarbij, voorleggen aan de Opdrachtgever. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen in wederzijds overleg de te ondernemen actie(s) vaststellen betreffende de communicatie in deze naar andere Opdrachtgevers.
9	**ICT eisen**
9.01	Automaten moeten onbekabeld verbinding kunnen maken met het internet (WiFi).
9.02	Het moet voor de automaten mogelijk zijn om klantspecifieke berichten te plaatsen op het display (narrowcasting).
9.03	Het online dashboard, zoals omschreven in eis 10.03 moet worden voorzien van Multi-Factor Authentication (MFA), voor alle gebruikers die gebruik gaan maken van het dashboard.
10	**Managementinformatie / Evaluatie**
10.01	De Opdrachtnemer levert minimaal een week voor evaluatiemoment de rapportage aan van de voorgaande twee kwartalen. In de rapportage is minimaal opgenomen: - Per kwartaal financiële waarde afname producten (totalen en afname top 5 producten op basis van financiële waarde); - Per kwartaal financiële waarde afname automaten (aantallen en tarief); - Per kwartaal financiële waarde afname service; - Vergelijk bovenstaande kwartalen met zelfde kwartalen van het voorgaande jaar - Per halfjaar lijst met storingen; - Duurzaamheidspagina (gezamenlijk inhoud bepalen); - Overzicht marktinnovaties en nieuwe producten of dienstverlening.
10.02	Gedurende de contractperiode zal er halfjaarlijks geëvalueerd worden op basis van de voorgaande twee kwartalen tussen de aanbestedende dienst en Opdrachtnemer. Tijdens het overleg komen de volgende punten aan de orde: o Tevredenheid interne klanten (gebaseerd op klantgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen, flexibiliteit, zakelijkheid, kundigheid en initiatief in communicatie); o Evaluatie en beoordeling van de contractuele afspraken; o Klachtenregistratie en behandeling; o Kwaliteit van de geleverde informatie (o.a. duidelijkheid dashboard, rapportages, voldoende maatwerk, tijdigheid en dergelijke). o Managementrapportages en toelichting; Indien Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer daar aanleiding toe ziet kan deze het initiatief nemen tussentijds extra te evalueren of juist te reduceren. Uitkomsten van evaluaties worden door Opdrachtgever meegenomen in de keuze ten aanzien van mogelijke verlengingsopties.
10.03	Een online dashboard dient beschikbaar te zijn waarin de volgende onderdelen worden weergegeven: - Het aantal geproduceerde consumpties per soort en per automaat en per tijdsperiode (jaar, maand, week, dag, uur) - Logboek onderhoud per automaat. - Logboek storingen per automaat. - Afgenomen producten en toebehoren per soort en per tijdsperiode (jaar, maand, week, dag, uur) De data dient continue en realtime beschikbaar te zijn.
11	**Duurzaamheid en SROI**

11.01	Alle ingrediënten (koffie, thee en overig) dienen voorzien te zijn van een Fairtrade keurmerk of gelijkwaardig. De gelijkwaardigheid dient door Inschrijver bij Inschrijving aantoonbaar gemaakt te worden.