1	**Warme- en koude dranken automaten (hierna 'automaten), ingrediënten en productvoorzieningen**	
1.1	Opdrachtnemer levert verschillende typen automaten: • **Type A:** automaat met een zetmethode op basis van verse koffiebonen; • **Type B:** automaat met een zetmethode op basis van verse koffiebonen, voorzien van een extra bonencontainer voor decafé koffie en plantaardige melk (1x werkcafé); • **Type C:** automaat met een zetmethode op basis van verse koffiebonen en verse koemelk (1x werkcafé en 1x A0-vleugel); • **Type D:** automaat met ''kannenfunctie'' op basis van liquid, geschikt voor het snel bereiden van grotere hoeveelheden koffie en heet water (1x keuken en 1x A0-vleugel). De maximale zettijd bedraagt 40 seconden per liter.	
1.2	Alle aangeboden automaten (m.u.v. machines met kannenfunctie) werken op basis van verse koffiebonen en beschikken over een bonenreservoir van minimaal één kilogram.	
1.3	Levering vindt plaats met fabrieksnieuwe automaten. Het staat Opdrachtnemer vrij de automaten aan te bieden op basis van huur of lease. Bij inschrijving wordt door de inschrijver een concept huurovereenkomst of leaseovereenkomst toegevoegd met verwijzing naar de condities en voorwaarden uit de aanbesteding.	
1.4	De automaten zijn van hetzelfde merk, typefamilie en vormen qua uitstraling, bediening, zetmethode en gebruik een uniforme lijn. Op alle locaties worden dezelfde automaten toegepast, tenzij functionele eisen anders vereisen.	
1.5	De automaten beschikken over een reservoir voor verse melk.	
1.6	Opdrachtnemer waarborgt gedurende de gehele contractduur de constante kwaliteit van de aangeboden ingrediënten. De bij inschrijving aangeboden koffie, thee, cacao, melk- en overige ingrediënten vormen de contractuele standaard. Bij aanvang van de overeenkomst legt opdrachtnemer per dranksoort de receptuur, grammage en instellingen van de automaten vast en verstrekt deze aan opdrachtgever. Wijzigingen in merk, samenstelling, herkomst, certificering, receptuur, grammage of automaatinstellingen zijn uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de contractperiode steekproefsgewijs ingrediënten, verpakkingen, certificeringen, recepturen en automaatinstellingen te controleren of te laten toetsen door een onafhankelijke partij. Opdrachtnemer verleent hieraan kosteloos zijn medewerking.	
1.7	Het assortiment in de koffieautomaten (type A, B en C) bestaat minimaal uit: • Koffie; • Espresso; • Cappuccino; • Latte Macchiato; • Café au Lait; • Warme chocolademelk; • Café choco; • Filterkoffie; • Heet water; • Koud water	
1.8	Er worden minimaal zes soorten thee aangeboden. De theesoorten zijn gedurende de overeenkomst kosteloos te wijzigen door Opdrachtgever.	
1.9	Opdrachtnemer is gedurende de contractperiode verantwoordelijk voor de tijdige levering, bevoorrading en aanvulling van alle ingrediënten en verbruiksmaterialen die noodzakelijk zijn voor het functioneren van de warme drankenvoorziening, waaronder koffie, thee, cacao, melk(producten), suiker, zoetstoffen, roerstaafjes en overige toebehoren. Opdrachtnemer waarborgt de continue beschikbaarheid van deze producten.	

2	**Functionaliteit, afmetingen en gebruiksgemak**	
2.1	De automaten beschikken over duidelijke productkeuzes, pictogrammen, gebruikers-instructie, storingsmeldingen en een bedieningspaneel volledig in Nederlandse taal.	
2.2	Gebruikers kunnen de sterkte van koffie, de hoeveelheid melk en suiker zelf instellen. Na iedere uitgifte keren de instellingen automatisch terug naar de standaardinstelling.	
2.3	De automaten beschikken over een digitale tellerstand per productsoort, welke door Opdrachtgever zelfstandig of op afstand door Opdrachtnemer kan worden uitgelezen.	
2.4	De automaten bieden voldoende uitgiftehoogte voor het vullen van een herbruikbare drinkfles of beker met een inhoud van minimaal 0,5 liter.	
2.5	De automaten beschikken niet over een automatische bekeruitgifte. Opdrachtgever maakt gebruik van eigen bekers.	
2.6	De automaten dienen 24 uur per dag, 7 dagen per week, operationeel te zijn.	
2.7	De automaten beschikken over een programmeerbare energiezuinige nacht- en weekendstand. Buiten de ingestelde gebruiksuren schakelt de automaat automatisch over naar een energiebesparende modus. De automaat is voorafgaand aan de ingestelde gebruiksuren automatisch weer volledig operationeel.	
2.8	De automaten beschikken over twee aparte uitgiftepunten voor koffie en water.	
2.9	De automaten met (verse) melk hebben een automatisch spoelprogramma.	
2.10	De automaten beschikken over een residubak voor koffieprut. Deze mag bij normaal gebruikt gedurende één werkdag niet vollopen en mag de beschikbaarheid van de automaat niet beperken.	
2.11	De maximale afmetingen van de automaten bedragen 50 cm breed, 55 cm diep en 87 cm hoog.	
2.12	De bedieningselementen bevinden zich binnen een goed bereikbare en gebruiksvriendelijke bedieningshoogte.	
2.13	De automaten zijn toegankelijk voor gebruikers met een fysieke en visuele beperking en voldoen aan gangbare ergonomische eisen.	
3	**Technische eisen**	
3.1	De aangeboden automaten zijn geschikt voor een minimale verwerkingscapaciteit van 30.000 consumpties per automaat per jaar, zonder dat dit ten koste gaat van de kwaliteit van de verstrekte dranken.	
3.2	De technische levensduur van de automaten bedraagt minimaal 7 jaar.	
3.3	Gedurende de contractperiode voert Opdrachtnemer minimaal 1x per jaar preventief onderhoud uit om de werkzaamheid, bedrijfszekerheid, veiligheid en levensduur van de automaten te waarborgen.	
3.4	De automaten zijn voorzien van een lekbak en geschikt voor gebruik zonder afvoeraansluiting. Daarnaast beschikken zij over de mogelijkheid voor aansluiting op een directe afvoer, indien dit in de toekomst gewenst of mogelijk wordt.	
3.5	Voor een correcte werking van de automaten is een elektriciteits- en watervoorziening voldoende. Opdrachtgever draagt zorg voor 220V- en wateraansluiting.	
3.6	Alle vervangende onderdelen zijn gedurende de volledige contractperiode leverbaar.	
3.7	De automaten kunnen worden aangesloten op het aanwezige drinkwaternet en beschikken over passende filtertechniek ter waarborging van een constante drankkwaliteit.	
3.8	Gedurende de contractperiode zijn alle noodzakelijke software-, firmware- en beveiligingsupdates inbegrepen en worden deze zonder aanvullende kosten uitgevoerd.	
3.9	De automaten dienen na de contractperiode te worden hergebruikt dan wel voor minimaal 95% te worden gerecycled.	
3.10	De automaten hebben minimaal energielabel A+.	
3.11	Opdrachtnemer dient indien noodzakelijk en/of gewenst bijpassende onderkasten te leveren. Deze onderkasten zijn voorzien van lade met vakverdeling en dient passende opbergmogelijkheden te bieden voor bekers.	

4	**Duurzaamheid en Social Return**	
4.1	Alle producten zijn aantoonbaar geproduceerd volgens de richtlijnen voor verantwoorde koffie van het Global Coffee Platform. Aan deze eis wordt voldaan door een certificering als conform het Rainforest Alliance of Fairtrade of UTZ-kenmerk, dan wel een gelijkwaardige certificering of onderbouwd bewijs van sociale en duurzame productie te overleggen.	
4.2	Opdrachtnemer beperkt verpakkingsmateriaal zoveel mogelijk en maakt waar mogelijk gebruik van grootverpakkingen, navulverpakkingen of andere verpakkingsarme oplossingen.	
4.3	Opdrachtnemer levert jaarlijks een duurzaamheidsrapportage aan waarin inzicht wordt gegeven in de gerealiseerde duurzaamheidsprestaties van de warme drankenvoorziening. De rapportage bevat ten minste informatie over keurmerken, CO_2-reductie en/of -compensatie, social return, afvalreductie, circulaire initiatieven en verbetermaatregelen. Opdrachtnemer onderbouwt deze prestaties met aantoonbare bewijsmiddelen. Eventuele klimaatneutrale certificeringen van de aangeboden koffie worden hierbij overgelegd.	
4.4	Roerstaafjes zijn vervaardigd uit duurzaam verantwoorde materialen en zijn geschikt voor toepassing in warme dranken zonder nadelige invloed op smaak, geur of kwaliteit van de consumptie.	
4.5	Verpakkingsmaterialen zijn waar mogelijk recyclebaar of bestaan uit gerecycled materiaal.	
4.6	Opdrachtnemer neemt defecte onderdelen, vervangen automaten en vrijkomende materialen terug voor hergebruik, recycling of andere hoogwaardige verwerking.	
4.7	Opdrachtnemer voldoet aan de Beleidsregels Social Return van de gemeente Katwijk zoals opgenomen in de Aanbestedingsleidraad.	
4.8	Theezakjes mogen na gebruik direct in de GFT-afvalcontainer. De individuele verpakkingen van theezakjes mogen direct in de GFT-, PMD- of oud papierbak.	
4.9	Er worden voertuigen gebruikt die minimaal voldoen aan emissieklasse Euro 6 of gelijkwaardig.	
5	**Uitvoerings- en leveringseisen**	
5.1	Alle schriftelijke en mondelinge communicatie tijdens de uitvoering van de Opdracht vindt plaats in het Nederlands. Alle gebruikerscommunicatie op de locaties van Opdrachtgever is in de Nederlandse taal beschikbaar. Medewerkers van Opdrachtnemer die onderhouds- of servicewerkzaamheden uitvoeren op locatie beschikken over een voldoende beheersing van de Nederlandse taal om hun werkzaamheden uit te voeren en adequaat te communiceren met gebruikers en contactpersonen van Opdrachtgever.	
5.2	Opdrachtnemer levert de aangeboden koffie- en thee(merken), inclusief alle aanvullende ingrediënten, gedurende de gehele duur van de overeenkomst, inclusief verlengingen.	
5.3	Opdrachtnemer draagt zorg voor een gebruiksvriendelijk online (digitaal) bestelsysteem: • Waarmee bestellingen op eenvoudige wijze kunnen worden gedaan; • Waarin alleen producten staan die door Opdrachtgever zijn goedgekeurd; • Waarin aan het eind van de order duidelijk is wat het aantal stuks/bedrag is.	
5.4	Opdrachtnemer is in staat om Opdrachtgever te ontzorgen m.b.t het gebruik van een online bestelsysteem. Opdrachtnemer geeft – indien gewenst – hiervoor een instructie. Deze instructie is op een later moment ook nog raadpleegbaar.	
5.5	Bestellingen worden uitsluitend geplaatst door vaste contactpersonen van Opdrachtgever. Bestellingen die andere medewerkers van Opdrachtgever doen zijn per definitie niet gefiatteerd. Bij aanvang van de overeenkomst worden de gefiatteerde medewerkers doorgegeven aan de Opdrachtnemer.	
5.6	Kosten voor levering en werkzaamheden, inclusief materiaalkosten voor (preventief) onderhoud, reparaties, aanschaf en vervanging van onderdelen moeten verrekend worden in de totaalprijs (all-in prijs). Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen geen andere kosten in rekening worden gebracht. Prijsindexering is opgenomen in de aanbestedingsleidraad en in de conceptovereenkomst.	

5.7	Automaten worden dagelijks onderhouden en schoongemaakt in overeenstemming met de HACCP-richtlijnen door de schoonmaakpartner van Opdrachtgever.	
5.8	Opdrachtnemer voert gedurende de looptijd van de overeenkomst minimaal 1x per jaar preventief onderhoud uit conform de voorschriften van de fabrikant, zodat een optimale beschikbaarheid en werking van de automaten wordt gewaarborgd.	
5.9	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afvoeren en aantoonbaar duurzaam verwerken van automaten, onderdelen, verpakkingsmaterialen en overige afvalstromen die vrijkomen bij plaatsing, onderhoud, reparaties, vervanging en aan het einde van de levensduur van de automaten. De hiermee gemoeide kosten zijn inbegrepen in de aanbieding.	
5.10	Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de overeenkomst aan alle relevante wet- en regelgeving die van toepassing is op de uitvoering van de opdracht.	
5.11	Opdrachtnemer voorziet iedere levering van een digitale pakbon die via het online bestelsysteem raadpleegbaar is. De pakbon bevat ten minste de volgende gegevens: • Bestelnummer; • Afleveradres; • Omschrijving geleverde producten; • Aantallen en eenheden geleverde producten; • Datum van levering; • Kostenplaats;	
6	**Contractmanagement en dienstverlening**	
6.1	De Opdrachtnemer stelt binnen vier weken na voorlopige gunning een implementatieplan op en stemt dit af met Opdrachtgever. Het implementatieplan bevat ten minste: • een planning met mijlpalen en oplevermomenten; • een beschrijving van rollen, verantwoordelijkheden en contactpersonen; • de wijze waarop plaatsing, ingebruikname en eventuele verwijdering van bestaande automaten plaatsvinden; • de wijze waarop de continuïteit van de warme drankenvoorziening tijdens de implementatie wordt gewaarborgd; • de organisatie van de smaaktest en de verwerking van de uitkomsten daarvan; • instructie en communicatie richting gebruikers; • een beschrijving van eventuele risico's en beheersmaatregelen. De implementatie wordt uitgevoerd zonder verstoring van de bedrijfsvoering van Opdrachtgever. Na afronding van de implementatie vindt een gezamenlijke oplevering plaats waarbij wordt vastgesteld dat de automaten conform het Programma van Eisen en de overeenkomst functioneren. Tijdens de implementatieperiode gelden de volgende vereisten: • tijdens de overgang blijft op iedere locatie koffie- en theeverstrekking beschikbaar. • leverancier verzorgt bij oplevering een korte instructie voor gebruikers en beheerders. • één vast aanspreekpunt gedurende de implementatiefase. • gedurende de eerste maand na ingebruikname vindt verscherpte ondersteuning plaats.	
6.2	Opdrachtnemer wijst één vaste accountmanager aan die als aanspreekpunt wordt aangesteld. Ook Opdrachtgever wijst vaste contactpersonen aan.	
6.3	Opdrachtnemer treedt op als kennispartner en informeert opdrachtgever actief over: • innovaties; • ontwikkelingen in de koffiemarkt; • duurzamere alternatieven; • kostenbesparingsmogelijkheden; • wijzigingen in wet- en regelgeving.	

6.4	Opdrachtnemer neemt minimaal tweemaal per jaar deel aan een contractoverleg met Opdrachtgever. Tijdens dit overleg worden de rapportages, KPI's, klachten, verbetermaatregelen, innovatievoorstellen en eventuele contractwijzigingen besproken.	
6.5	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opleveren van het gespreksverslag na afloop van de onderlinge contractoverleggen.	
6.6	Opdrachtnemer levert ieder kwartaal een managementrapportage aan waarin minimaal de onderstaande onderdelen zijn opgenomen: **Operationele prestaties** • De beschikbaarheid (%) van iedere automaat. • Het aantal storingen per automaat en locatie. • De gerealiseerde responstijden bij storingsmeldingen. • De gerealiseerde oplostijden bij storingen. • Het aantal klachten, de aard van de klachten en de wijze van afhandeling. • Een overzicht van de gerealiseerde duurzaamheidsprestaties, waaronder het gebruik van duurzame ingrediënten, afvalreductie en andere relevante duurzaamheidsinitiatieven. **Analyse en optimalisatie** • Een trendanalyse van verbruik, storingen, beschikbaarheid en klachten ten opzichte van voorgaande kwartalen. • Een analyse van piek- en dalgebruik per locatie, inclusief eventuele knelpunten en capaciteitsvraagstukken. • Adviezen voor optimalisatie van het automatenpark, gebaseerd op gebruiksgegevens, bezettingsgraad en gebruikersbehoeften. • Concrete verbetervoorstellen gericht op het verhogen van de dienstverlening, beschikbaarheid, gebruikerservaring en klanttevredenheid. • Een overzicht van gerealiseerde en potentiële besparingsmogelijkheden op het gebied van verbruik, exploitatie, onderhoud en duurzaamheid. • Een beschrijving van genomen en voorgestelde verbetermaatregelen, inclusief planning en verwachte resultaten. **Rapportagevorm** • De rapportage wordt digitaal aangeleverd in een gangbaar en bewerkbaar formaat (Excel en/of Power BI-dashboard). • De rapportage bevat zowel een managementsamenvatting als een onderliggende detailanalyse. • De resultaten worden tijdens het periodieke contractoverleg toegelicht door de accountmanager van Opdrachtnemer.	
6.7	De Opdrachtnemer beschikt gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst over een storingsdienst die minimaal voldoet aan de volgende voorwaarden: • De storingsdienst is op werkdagen bereikbaar tussen 08.00 uur en 17.00 uur. • Storingen kunnen zowel telefonisch als digitaal worden gemeld. • Opdrachtgever heeft te allen tijde inzicht in de status van openstaande meldingen, inclusief de voortgang van de afhandeling. • Opdrachtnemer bevestigt de ontvangst van iedere storingsmelding en verstrekt daarbij een uniek meldingsnummer. • Alle storingsmeldingen en de afhandeling daarvan worden geregistreerd en opgenomen in de periodieke managementrapportage.	
6.8	De Opdrachtnemer reageert binnen 4 kantooruren op een storingsmelding. Kritieke storingen worden uiterlijk binnen 1 werkdag verholpen. Overige storingen worden uiterlijk binnen 2 werkdagen verholpen. Indien herstel binnen deze termijnen niet mogelijk is, stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan tijdig op de hoogte en treft hij, in overleg met Opdrachtgever, passende tijdelijke maatregelen. Wanneer een automaat langer dan 24 uur buiten gebruik is en geen redelijk alternatief beschikbaar is, zorgt Opdrachtnemer voor een tijdelijke vervangende voorziening. Opdrachtnemer beschikt over een aantoonbare escalatieprocedure voor situaties waarin storingen, klachten of andere contractuele afspraken niet tijdig worden opgelost. Deze escalatieprocedure wordt op verzoek van	

	Opdrachtgever beschikbaar gesteld en toegepast zodra de overeengekomen service- of hersteltermijnen worden overschreden.	
6.9	Opdrachtnemer monitort de automaten proactief en signaleert storingen, ingrediëntengebrek en andere afwijkingen zoveel mogelijk voordat gebruikers hiervan hinder ondervinden.	
6.10	Opdrachtnemer voert minimaal eenmaal per twee jaar een klanttevredenheidsonderzoek uit onder gebruikers. De resultaten en eventuele verbetermaatregelen worden besproken tijdens het kwartaaloverleg.	
6.11	Opdrachtnemer levert jaarlijks een innovatie- en verbeterplan aan met voorstellen gericht op kwaliteitsverbetering, duurzaamheid, gebruikerservaring en kostenoptimalisatie.	
6.12	Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst een aangeboden automaat technisch verouderd raakt of niet langer voldoet aan de marktstandaard, adviseert Opdrachtnemer over passende vervanging of upgrading van de automaat.	
6.13	Medewerkers van de Opdrachtnemer melden zich bij binnenkomst bij de receptie en houden zich aan de geldende huisregels.	
6.14	Opdrachtnemer hanteert geen verplichting van minimale afname van producten en ingrediënten en geen verplichting per automaat.	
6.15	Opdrachtgever heeft gedurende de looptijd van de overeenkomst de mogelijkheid het aantal automaten binnen een bandbreedte van 20% van het oorspronkelijke aantal op- en af te schalen zonder afkoopsommen, beëindigingsvergoedingen of andere aanvullende kosten. Voor verplaatsing mag Opdrachtnemer maximaal € 100,- per interne verplaatsing en € 250,- per externe verplaatsing in rekening brengen. Vervangende of bijgeplaatste automaten zijn gelijkwaardig aan de bestaande automaten en vallen onder dezelfde contractvoorwaarden en einddatum. Indien het aangeboden type niet meer leverbaar is, levert Opdrachtnemer na goedkeuring van Opdrachtgever een gelijkwaardig alternatief tegen hetzelfde overeengekomen huurbedrag.	
7	**Smaaktest**	
7.1	Opdrachtnemer organiseert voorafgaand aan definitieve gunning een smaaktest op een door opdrachtgever aangewezen locatie. De smaaktest wordt uitgevoerd met de aangeboden koffiebonen, melk en overige ingrediënten die gedurende de contractperiode worden geleverd.	
7.2	De smaaktest wordt beoordeeld door een gebruikerspanel van minimaal 50 medewerkers. Opdrachtgever beoordeelt ten minste de aspecten smaak, geur, uitstraling van de drank, gebruiksgemak van de automaat en algemene waardering.	
7.3	De tijdens de smaaktest beoordeelde koffiebonen en ingrediënten vormen het uitgangspunt voor de contractuitvoering. Wijzigingen gedurende de contractperiode zijn uitsluitend toegestaan na schriftelijke goedkeuring van opdrachtgever.	
7.4	Het gebruikerspanel wordt samengesteld door opdrachtgever en vertegenwoordigt verschillende organisatiedelen en locaties.	
7.5	De koffiebonen, melk en overige ingrediënten die tijdens de smaaktest worden gebruikt, zijn identiek aan de producten die gedurende de contractperiode worden geleverd.	
7.6	Opdrachtgever heeft het recht om tijdens de contractperiode éénmaal per jaar een smaaktest uit te voeren en desgewenst te wisselen van koffieblend. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen in een voorkomend geval in overleg gaan.	
8	**Implementatie & nazorg**	
8.1	Voorafgaand aan de implementatie voert opdrachtnemer een locatieopname uit om de technische en logistieke randvoorwaarden te verifiëren.	
8.2	Opdrachtnemer stemt tijdig alle benodigde technische voorzieningen, zoals netwerkverbindingen en aansluitingen, af met opdrachtgever.	
8.3	Gedurende de eerste maand na ingebruikname kunnen instellingen zoals koffiesterkte, maalgraad en recepturen in overleg met opdrachtgever kosteloos worden aangepast.	
8.4	Opdrachtnemer levert binnen twee weken na gunning een gedetailleerd implementatieplan aan. Dit plan bevat minimaal een planning, risicoanalyse,	

	communicatiestrategie, rollen en verantwoordelijkheden, opleidingen/instructies en nazorg.	
8.5	De implementatie vindt plaats zonder onderbreking van de warme drankenvoorziening. Tijdens de vervanging van automaten blijft op iedere locatie voldoende koffie- en theecapaciteit beschikbaar.	
8.6	Opdrachtnemer realiseert de volledige implementatie binnen maximaal 8 weken na definitieve opdrachtverstrekking, tenzij in overleg met opdrachtgever anders wordt overeengekomen.	
8.7	Iedere automaat wordt volledig getest en gebruiksklaar opgeleverd voordat deze aan opdrachtgever wordt overgedragen	
8.8	Bij oplevering verzorgt Opdrachtnemer een korte gebruikersinstructie voor de Opdrachtgever en haar schoonmaakpartner en verstrekt een gebruikshandleiding in het Nederlands.	
8.9	Gedurende de eerste drie maanden na ingebruikname vindt minimaal één evaluatiemoment plaats en worden eventuele knelpunten kosteloos opgelost.	
8.10	In de implementatieperiode zorgt de Opdrachtnemer voor de juiste communicatie met de huidige dienstverlener. Het plaatsen en verwijderen van de automaten wordt op een correcte manier afgestemd zodat er geen dagen of uren zijn dat geen koffie beschikbaar is.	
8.11	Het afval dat vrijkomt bij de plaatsing, reparatie en/of onderhoud van de warme drankenautomaten tijdens de implementatie of gedurende de overeenkomst wordt afgevoerd door de Opdrachtnemer.	