



Programma van eisen Gemeente Winterswijk

Warme drankenvoorzieningen

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE.....	2
1. INLEIDING.....	3
2. HUIDIGE SITUATIE EN DOELSTELLINGEN	5
2.1 HUIDIGE SITUATIE EN ONTWIKKELINGEN.....	5
2.2 DOELSTELLINGEN	5
2.2.1 Algemene doelstellingen.....	5
2.2.2 Kwalitatieve doelstellingen.....	6
2.2.3 Financiële doelstellingen.....	6
2.2.4 Overige doelstellingen	6
3. DUURZAAMHEID.....	6
3.1 GREEN LEAF AWARD.....	6
3.2 SROI.....	6
3.3 INGREDIËNTEN.....	7
3.4 AUTOMATEN.....	7
4. BESCHRIJVING PRODUCTEN EN DIENSTEN.....	9
4.1 ALGEMEEN	9
4.2 APPARATUUR.....	9
4.2.1 Uitgangspunten apparatuur.....	10
4.3 BRANDING.....	11
4.4 ASSORTIMENT	11
4.5 GRAMMAGES.....	11
5. VERZORGING, ONDERHOUD EN STORINGEN.....	13
5.1 VERZORGING EN ONDERHOUD.....	13
5.2 STORINGEN.....	13
6. PERSONEEL.....	14
6.1 ALGEMEEN	14
6.2 WERKVERGUNNINGEN	14
7. HYGIENE, SCHOONMAAK, HUISVESTING EN KWALITEIT.....	14

7.1 SCHOONMAAK	14
7.2 AFVAL	14
7.3 HUISVESTING.....	14
7.4 KWALITEITSZORG	14
8. COMMUNICATIE EN OVERLEG	15
8.1 SAMENWERKING	15
8.2 OVERLEGSTRUCTUUR.....	15
8.3 MANAGEMENTINFORMATIE	15
MINIMAAL HALFJAARLIJKS LEVERT DE DIENSTVERLENER MANAGEMENTINFORMATIE AAN. HIERIN WORDT MINIMAAL INZICHT VERSTREKT IN:	15
9. FINANCIEEL.....	16
9.1 FACTURERING EN VERREKENING	16
9.2 REGELING INZAKE APPARATUUR EN GEBRUIK RUIMTEN.....	16
9.3 INDEXATIES	16
10. CONTRACTMANAGEMENT.....	16
10.1 CONTRACTBEHEER	16
10.2 MONITORING KPI's	16

BIJLAGE 1 UITVOERINGSAGENDA DUURZAAMHEID 2019 – 2022..... 17

BIJLAGE 2 SROI BEHORENDE BIJ DE OVEREENKOMST WDA 17

1. INLEIDING

Dit programma van eisen is een informatiedocument waarin de eisen, wensen, doelstellingen, uitgangspunten en randvoorwaarden voor de warme drankenautomaten voor gemeente Winterswijk worden omschreven.

Dit programma van eisen omschrijft de volgende onderdelen:

- I. doelstellingen en huidige situatie
- II. dienstverlening
- III. algemene informatie en processen

Aanvullende informatie is opgenomen in de bijlagen.

Scope van de dienstverlening

De diensten die onder deze aanbesteding vallen zijn:

- Levering en gebruiksklaar installeren van de warme drankenautomaten van 8 automaten verspreid over 3 locaties inclusief technisch onderhoud (preventief, correctief en curatief).
- Levering en gebruiksklaar installeren van tweemaal een 2 x 10 liter koffiezetinstallatie inclusief technisch onderhoud (preventief, correctief en curatief) waarvan één voor het Gemeentekantoor en één voor het Raadhuis.
- Levering en gebruiksklaar installeren van één volautomatische koffiemachine met automatische zeefhouderherkenning en de mogelijkheid tot automatisch gemaakt melkschuim (geïntegreerd in de automaat of emaat) t.b.v. de koffiebar in het Gemeentekantoor inclusief technisch onderhoud (preventief, correctief en curatief).
- Levering en gebruiksklaar installeren van vijf drie-in-één kranen (koud water, heet water, kokend water) in iedere pantry en één vijf-in-één kraan (koud water, heet water, kokend water, gekoeld water en bruisend water) en in de centrale keuken van het Gemeentekantoor inclusief technisch (preventief, correctief en curatief) onderhoud.
- Het leveren van alle benodigde ingrediënten voor alle type automaten, inclusief diverse smaken thee.
- Het leveren van de ondersteunende producten.

Het dagelijks verzorgen en bijvullen (operating) van de warme drankenautomaten wordt door de gemeente Winterswijk uitgevoerd.

Gemeente Winterswijk wenst hiervoor adequaat opgeleid te worden door de dienstverlener.

De locaties waarop deze aanbesteding betrekking heeft zijn:

1. Gemeentekantoor – Stationsstraat 25 te Winterswijk: 5 koffiecorners (6 automaten en 1 volautomaat).
2. Raadhuis – Mw. Kuipers Rietbergplein te Winterswijk: 1 koffiecorder.
3. De Post – Balinkesstraat 4 te Winterswijk: 1 koffiecorder.

Deze aanbesteding betreft de warme drankenautomaten ten behoeve van de gratis warme dranken verstrekking voor de medewerkers van de gemeente Winterswijk op drie locaties en de betaalde voorziening voor warme dranken verstrekking voor medewerkers en bezoekers bij de koffiebar op de begane grond van het Gemeentekantoor.

Bij de gemeente Winterswijk werken ongeveer 230 medewerkers, verdeeld over diverse locaties. Van deze 230 medewerkers, hebben ongeveer 195 medewerkers het Gemeentekantoor als vaste uitvalbasis. In het Raadhuis zijn ongeveer 10 mensen werkzaam en op de Post circa 25 mensen.



Doelstellingen, huidige situatie en duurzaamheid

2. HUIDIGE SITUATIE EN DOELSTELLINGEN

In dit hoofdstuk zijn de huidige situatie en ontwikkelingen beschreven en de doelstellingen en speerpunten verwoord.

2.1 Huidige situatie en ontwikkelingen

Er staan momenteel 9 warme drankenautomaten op de verschillende locaties van gemeente Winterswijk. Dit betreft in de huidige situatie:

- 6 automaten Gemeentekantoor.
- 1 automaat Raadhuis.
- 1 automaat de Post.
- 1 automaat Brandweer*.
- Tweemaal een 2 x 10 liter koffiezetinstallatie waarvan 1 in het Gemeentekantoor en 1 in het Raadhuis.

**In deze aanbesteding valt de locatie Brandweer niet onder de scope.*

De huidige automaten zijn gebaseerd op de espresso zetmethodiek op basis van bonen en kennen verschillende consumpties. Deze consumpties zijn gratis voor medewerkers, de automaten zijn geplaatst zonder betaalsysteem. Voor het zetten van grote hoeveelheden koffie wordt op het Gemeentekantoor en het Raadhuis gebruik gemaakt van Animo containerautomaten.

Het aantal consumpties lag in 2019 op circa 70.000. De verwachting van de gemeente is dat het aantal consumpties met 25% tot 30% zal afnemen door een nieuwe invulling van het kantoorconcept naar circa 50.000 per jaar. Er is geen historie beschikbaar van het aantal consumpties per type product.

Nu de tijd van Covid-19 langzamerhand voorbij lijkt te gaan keren de medewerkers weer structureel terug naar kantoor. Op welke wijze en in welke aantallen medewerkers terugkeren, is nog onduidelijk. Daarnaast wordt het Gemeentekantoor verbouwd, deze plannen zijn momenteel in ontwikkeling. De insteek is dat er hybride gewerkt gaat worden en dat het kantoor een ontmoetingsplek wordt met aanlandplekken. Het Gemeentekantoor wordt een plek om samen te komen en te ontmoeten. Het is de bedoeling dat eten & drinken hier onderdeel van wordt en bijdraagt aan ontmoeten en verbinden. Het is zeker dat in deze plannen een koffiebar wordt opgenomen.

De uitgangspunten zijn dat er een volautomatische koffiemachine met automatische zeefhouderherkenning en automatisch gemaakte melkschuim (geïntegreerd in de machine of ernaast) wordt afgenomen bij de dienstverlener en dat de dienstverlener van het eten en drinken wordt gevraagd de personele invulling en het assortiment van de koffiebar op zich te nemen.

In de huidige situatie wordt er op de volgende wijze invulling gegeven aan de duurzaamheidsambities van gemeente Winterswijk op het gebied van de warme drankenvoorzieningen: energiebesparende automaten door geen verlichting anders dan benodigd voor informatievoorziening ten behoeve van de drankkeuze, de automaten zijn vrij van schadelijke stoffen voor mens en milieu, de automaten voldoen aan de vigerende Nederlandse en Europese wetgeving op het gebied van volksgezondheid en milieu, ingekochte ingrediënten voldoen aan het keurmerk Fairtrade of vergelijkbaar.

2.2 Doelstellingen

De warme drankenvoorzieningen binnen de gemeente Winterswijk sluiten aan bij de gastvrije uitstraling van gemeente Winterswijk en dragen hiermee bij aan een welkom gevoel voor medewerkers, bezoekers en leveranciers.

Gemeente Winterswijk wenst een partnership aan te gaan met een dienstverlener waarbij duurzaamheid, inclusiviteit, regionaal en kwalitatief de belangrijkste kernwaarden van de samenwerking zijn.

Hierbij worden de onderstaand subdoelstellingen geformuleerd.

2.2.1 Algemene doelstellingen

Gemeente Winterswijk wenst een samenwerking aan te gaan met een dienstverlener waarbij duurzaamheid aantoonbaar in het DNA verweven is en dit concreet toegepast kan worden door middel van diverse initiatieven in de dienstverlening voor gemeente Winterswijk. Aantoonbaarheid en transparantie zijn hierin belangrijke voorwaarden voor de gemeente Winterswijk. Duurzaamheid in de gehele keten (vanaf de koffieboer/plantage tot aan afvalverwerking) is voor gemeente Winterswijk een zeer belangrijke pijler in de samenwerking.

Duurzaamheid wordt toegepast in de breedste zin van het woord, inclusiviteit is voor de gemeente Winterswijk onlosmakelijk verbonden aan duurzaamheid. Gemeente Winterswijk wil ruimte bieden aan alle medewerkers van de dienstverlener om zich (door) te ontwikkelen. Zie hiervoor ook hetgeen gesteld in paragraaf 3.2. Daarnaast wenst gemeente Winterswijk dat haar dienstverlener bijdraagt aan de lokale werkgelegenheid. Gemeente Winterswijk verwacht van de dienstverlener dat zij actief zoekt naar mogelijkheden om de werkgelegenheid in de regio te bevorderen.

De gemeente Winterswijk ziet een betrouwbare samenwerking met een dienstverlener die de warme dranken kwalitatief goed organiseert en waarbij servicegericht ondernemen voorop staat en de kosten marktconform zijn als een basisvoorwaarde in de samenwerking.

De te leveren services zijn professioneel en ontzorgen de gemeente Winterswijk. De dienstverlener toont expertise, denkt mee, ontzorgt en draagt hiermee bij aan de doelstellingen van de gemeente Winterswijk. Servicegericht ondernemen staat voorop.

2.2.2 Kwalitatieve doelstellingen

Gemeente Winterswijk wenst haar gasten te verrassen met kwalitatief goede koffie die bijdraagt aan de duurzaamheidsdoelstellingen van gemeente Winterswijk en dit wordt ook uitgedragen in het aanbod warme dranken. De dienstverlener biedt kwalitatief goede producten.

2.2.3 Financiële doelstellingen

Gemeente Winterswijk wenst de kwalitatieve doelstellingen te realiseren tegen marktconforme kosten en de beste prijs – kwaliteitverhouding. Het ondernemerschap van de dienstverlener draagt hieraan bij.

2.2.4 Overige doelstellingen

1. De dienstverlener kan aan alle eisen voldoen zoals aangegeven in dit programma van eisen en ontzorgt gemeente Winterswijk in de dienstverlening.
2. Gemeente Winterswijk wenst een professionele dienstverlener inzake de kwaliteitsbeheersing en -bewaking maar ook in flexibiliteit in aanbod en automatenpark.
3. Gemeente Winterswijk wenst een dienstverlener die voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving.

3. DUURZAAMHEID

Zoals omschreven in de doelstellingen, is duurzaamheid een zeer belangrijke pijler voor de gemeente Winterswijk binnen haareigen beleid, maar ook binnen de samenwerkingen die zij aangaat.

De gemeente Winterswijk wenst duurzaamheid binnen de nieuwe samenwerking zeer prominent te positioneren.

Gemeente Winterswijk heeft dan ook niet de voorkeur om de exacte invulling van duurzaamheid binnen de dienstverlening in te vullen, maar verwacht dat de dienstverlener dit vanuit expertise en ondernemerschap oppakt. Twee belangrijke pijlers voor gemeente Winterswijk in deze samenwerking zijn de leefbaarheid bij de bron en de ketenverantwoordelijkheid, waarin gemeente Winterswijk eveneens verwacht van de dienstverlener dat zij het restproduct zo hoogwaardig mogelijk recyclet.

Gemeente Winterswijk heeft haar duurzaamheidsambities uitgewerkt in het document 'Uitvoeringsagenda duurzaamheid 2019 – 2022', deze is als bijlage 1 toegevoegd aan dit programma van eisen.

Gemeente Winterswijk wenst daar waar mogelijk circulair in te kopen. De essentie van circulair inkopen is dat de dienstverlener borgt dat de producent of de verwerkende partij de producten, onderdelen of grondstoffen aan het einde van de levensduur of de gebruiksfase, met behoud van zoveel mogelijk waarde weer in de nieuwe cyclus zal inzetten.

3.1 **Green Leaf Award**

De gemeente Winterswijk is Green Leaf gemeente 2022. De Green Leaf is een Europese Prijs voor gemeenten die hard werken aan duurzaamheid en hierbij ook vooroplopen. Vanuit die positie wil de gemeente Winterswijk de eigen organisatie en de samenleving verder verduurzamen. Ook wil zij andere gemeenten en organisaties stimuleren om duurzamer te worden.

3.2 **SROI**

Gemeente Winterswijk hecht waarde aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. In dat kader is sociaal aanbesteden en daarmee Social Return onderdeel van het duurzame inkoopbeleid, waarbij voor deze uitvraag een ondergrens van 2% van de contractwaarde wordt

gehanteerd. Wij vragen aan de dienstverlener om hier, in haar opdracht voor de gemeente Winterswijk, een bijdrage aan te leveren. Zie eveneens de uitvraag in het gunningscriterium in de offerteaanvraag.

Arbeidsparticipatie is het uitgangspunt bij invulling van Social Return. Als arbeidsparticipatie niet haalbaar is omdat (een deel van) de uitvoering van de opdracht daar niet geschikt voor is of bijvoorbeeld de Social Return component te laag is, mag de dienstverlener sociaal inkopen of een maatschappelijke activiteit inzetten als sociaal rendement (de beoordeling daarvan wordt gedaan door de adviseur SROI van het Werkgeversservicepunt Achterhoek). Een combinatie van deze mogelijkheden voor de inzet van Social Return is ook toegestaan.

De nadere invulling van de Social Return verplichting is binnen de beschreven mogelijkheden vrij en vindt altijd plaats in overleg met de adviseur SROI van het Werkgeversservicepunt Achterhoek (WSPA). Binnen zeven kalenderdagen na definitieve gunning van de opdracht moet de opdrachtnemer contact opnemen met de adviseur SROI. De contactgegevens worden direct na gunning verstrekt.

Nadere informatie omtrent de invulling conform de bouwblokkenmethode is terug te vinden in de Bijlage 2.

3.3 Ingrediënten

Gemeente Winterswijk is zich bewust van de noodzaak van een duurzame samenleving, die rekening houdt met toekomstige generaties.

Koffie en thee is maatschappelijk verantwoord en voldoet ten minste aan onderstaande criteria:

- Ingrediënten sluiten aan bij de keurmerkstrategie van Milieu Centraal (topkeurmerken). Zie voor meer info op <https://keurmerkenwijzer.nl/>
- Producten worden tenminste tegen een vaste minimumprijs (garantieprijs die kosten voor sociaal- en milieuvriendelijke productie dekt) bij producentenorganisaties afgenomen. Als de wereldmarktprijs boven de minimumprijs (garantieprijs) komt, wordt de wereldmarktprijs betaald aan de producentenorganisatie.
- Producentenorganisaties ontvangen een additionele vaste en niet onderhandelbare premie, waarmee zij in verdere ontwikkeling kunnen investeren en waarover zij zelf kunnen beslissen waaraan het besteed wordt.

- De producentenorganisaties kunnen indien gewenst een percentage van de verkoopprijs van hun product al ontvangen voor verschepping, zodat zij de noodzakelijke investeringen kunnen doen.
- Onafhankelijke audits op bovenstaande punten dienen te worden uitgevoerd ten minste een maal per 3 jaar en dienen tevens toe te zien op de naleving van de ILO-conventies.

Andere (losse) ingrediënten, en de verpakkingen hiervan, zijn zo duurzaam mogelijk en voldoen daar waar mogelijk aan de duurzaamheidseisen.

De dienstverlener biedt de voor gemeente Winterswijk meest duurzame oplossingen aan passend bij de wensen en eisen. Gemeente Winterswijk wenst mee te groeien met de trends en ontwikkelingen op het gebied van duurzame oplossingen en ingrediënten.

3.4 Automaten

De gemeente Winterswijk wil haar maatschappelijke verantwoordelijkheid nemen. De dienstverlener houdt bij het inkopen zoveel mogelijk rekening met de duurzaamheidscriteria, zoals vastgesteld door Rijksoverheid voor Ondernemend Nederland (RVO). Deze criteria voor het maatschappelijk verantwoord inkopen van automaten zijn te vinden op <https://www.mvicriteria.nl/nl/webtool?cluster=2#/17/2//nl>

A grayscale photograph of a coffee cup with latte art, a spiral notebook, and a pen on a wooden table. The coffee cup is on the left, the notebook is in the center, and the pen is on the right. The text is overlaid on the image.

Dienstverlening

Warme drankenvoorzieningen

4. BESCHRIJVING PRODUCTEN EN DIENSTEN

In dit hoofdstuk wordt de dienstverlening beschreven ten aanzien van warme drankenautomaten op de locaties van gemeente Winterswijk.

4.1 Algemeen

De dienstverlener is verantwoordelijk voor de volledige verzorging van de warme drankenautomaten. Dit houdt in dat de dienstverlener:

- zorg draagt voor het plaatsen, aansluiten, in gebruik stellen en functionerend houden van alle warme drankenapparatuur
- zorg dragen voor het plaatsen, aansluiten, in gebruik stellen en functionerend houden van de drie-in-één kranen en vijf-in-één kraan zoals genoemd in dit document.
- de ingrediënten voor de warme drankenautomaten levert inclusief aanvullende producten.
- de overeenkomst aangaat op basis van huur inclusief Technische Serviceovereenkomst (hierna te noemen TSO) voor alle apparatuur.
- jaarlijks curatief, preventief en correctief onderhoud uitvoert op alle automaten en de drie-in-één kranen.
- zorgt dat de automaten gedurende de contractperiode te allen tijde voldoen aan de NEN3140 (minimaal jaarlijkse controle).

Het dagelijks verzorgen en bijvullen (operating) van de warme drankenautomaten wordt door de gemeente Winterswijk uitgevoerd. Gemeente Winterswijk wenst hiervoor adequaat opgeleid te worden door de dienstverlener.

4.2 Apparatuur

Automaten worden geleverd met een verse bonen-zetmethodiek. Voor alle automaten geldt dat de koffie van goede kwaliteit is waarbij de smaak door medewerkers van de gemeente Winterswijk gewaardeerd wordt. Het minimale assortiment voor de warme drankenautomaten bestaat uit koffie, cappuccino, espresso, café latte, chocolademelk en heet water.

Gemeente Winterswijk streeft met de herinrichting van het Gemeentekantoor naar de meest optimale situatie van de warme drankenvoorzieningen. In de basis worden de automaten geplaatst in de koffiecorners en één centraal bij de vergaderruimten op het Gemeentekantoor.

Gemeente Winterswijk verwacht van de dienstverlener een proactieve houding en dat zij meedenkt over de best invulling van de automaten per locatie.

Maximaal 2 automaten (startpunt begin van het contract) kunnen worden onttrokken gedurende het contract tegen gelijkblijvende kosten. Vanaf het achtste contractjaar is afschalen kosteloos aangezien de automaten dan afgeschreven zijn. Het bijplaatsen van automaten is te allen mogelijk tegen gelijkblijvende kosten of kosten die in overleg zijn overeengekomen. Bij aanvang van de overeenkomst worden er nieuwe warme drankenautomaten geplaatst. Gemeente Winterswijk wenst eveneens de mogelijkheid te onderzoeken om refurbished automaten te plaatsen bij aanvang van de overeenkomst. Hiertoe doet de dienstverlener eveneens een kostenopgave in het Prijzenblad. Na gunning treden de dienstverlener en gemeente Winterswijk in overleg over de best passende invulling die bijdraagt aan de doelstellingen en wensen van de gemeente Winterswijk. Na het 2^e contractjaar mogen refurbished automaten geplaatst worden. De overeenkomst met de dienstverlener is derhalve flexibel. Indien refurbished automaten worden ingezet dan zijn dit dezelfde automaten als origineel aangeboden en met eenzelfde looptijd als de initiële automaten.

De dienstverlener plaatst overal tafelmodellen inclusief een onderzetkast voor de pantry's van het Gemeentekantoor (5 stuks). De dienstverlener is verantwoordelijk voor de levering en het onderhoud van de onderzetkasten, de eisen hieromtrent worden in paragraaf 4.2.1 nader uitgewerkt. Het uitgangspunt is dat de aanrechtbladen in de pantry's niet gebruikt worden voor de warme drankenautomaten.

Naast de tafelmodel automaten, wordt één luxe verse melk volautomatische koffiemachine met automatische zeefhouderherkenning en automatisch gemaakte melkschuim (geïntegreerd in de automaat of ernaast) geleverd voor de koffiebar op de begane grond van het Gemeentekantoor. Daarnaast vraagt gemeente Winterswijk tweemaal een 2 x 10 liter koffiezetinstallatie, één voor het Gemeentekantoor en één voor het Raadhuis. Naast deze koffieautomaten vraagt de gemeente Winterswijk vijf drie-in-één kranen (koud water, heet water en kokend water) en één vijf-in-één kraan (koud water, heet water, kokend water, gekoeld water en bruisend water) uit bij de dienstverlener. Na de vaste contractperiode (7 jaar) zijn de kranen afgeschreven en komen deze in eigendom van gemeente Winterswijk. De TSO blijft dan van toepassing conform de prijs zoals opgegeven in het Prijzenblad.

4.2.1 Uitgangspunten apparatuur

De onderstaande uitgangspunten zijn van toepassing voor de warme drankenautomaten:

Uitgangspunten apparatuur automaten in pantry's

- Kwalitatief goede koffie
- Afmeting automaten dient aan te sluiten op de beschikbare ruimte
- Halfautomaat op basis van een verse bonen zetmethodiek. Cacao en topping zijn geïntegreerd in het systeem
- Bekerdetectiesysteem
- Regelbare dosering van ingrediënten (mild/normaal/sterk)
- Mogelijkheid van wijzigen van het assortiment (saneren en toevoegen)
- Storingsomschrijving op het display
- Gebruiksvriendelijke apparatuur (o.a. bedieningspaneel) in Nederlandse taal
- De automaten zijn voor iedereen goed te bedienen, ook voor gebruikers in een rolstoel of slechtzienden.
- Consumpties voor gratis verstrekking
- Separaat tappunt voor koffie en (warm) water. Uitgiftepunten zijn zichtbaar gescheiden
- De inhoud van een consumptie is minimaal 120 ml
- Condimentendisplay naast elke automaat voor complementaire producten (theezakjes, melk, roerstaafjes etc.)
- Automaat is geschikt voor gebruik met eigen porseleinen glazen beker/mok of disposable bekers
- Capaciteit van de automaat is voldoende om minimaal 50 personen per dag van koffie te voorzien
- Eenvoudig te reinigen
- De waterhardheid in Winterswijk ligt tussen DH 10 en DH 13, voor de automaten is het noodzakelijk dat deze voorzien zijn van waterontharders
- Geschikt voor het tappen van kannen koffie en heet water (kannen voor 8 kopjes, 20 centimeter hoog)

Uitgangspunten apparatuur volautomatische koffiemachine met automatische zeefhouderherkenning en automatisch gemaakte melkschuim

- Kwalitatief goede koffie
- Nieuwe en ongebruikte apparaat bij aanvang van het contract
- Automatische zeefhouderherkenning

- Automatisch gemaakt melkschuim (geïntegreerd in de automaat of emaat)
- Aanvullend op automatische melkschuim traditionele stoompijp voor het handmatig opschuimen
- Constante controle koffiekwaliteit inclusief hoeveelheid gemalen koffie en maalgraad, inclusief automatische aanpassing
- Luchtgekoelde bonencontainers
- Koppenwarmer
- De volautomaat draagt zichtbaar bij aan de vers- en kwaliteitsbeleving van de gast, het draagt bij aan een passende beleving van een koffiebar
- Eenvoudig in bediening
- Aparte mogelijkheid voor espresso en crème koffie
- Meerdere koppen koffie tegelijk zetten is mogelijk
- Eenvoudig te reinigen
- De waterhardheid in Winterswijk ligt tussen DH 10 en DH 13, voor de automaten is het noodzakelijk dat deze voorzien zijn van waterontharders

Als voorbeeld refereert gemeente Winterswijk naar de WMF Espresso of gelijkwaardig. Qua uitstraling en functies sluit deze automaat aan op de wensen van gemeente Winterswijk.

Uitgangspunten apparatuur drie-in-één kranen

- Nieuwe en ongebruikte apparaten bij aanvang van het contract
- Voor koud water, heet water en kokend water
- Veiligheidspaneel bij kokend water: extra handeling ter beveiliging van de beschikbaarheid van kokend water
- Gebruiksvriendelijk en voor iedereen goed te bedienen
- Capaciteit is voldoende om minimaal 50 consumpties per dag van kokend water te voorzien

Uitgangspunten apparatuur vijf-in-één kraan

- Nieuwe en ongebruikte apparaten bij aanvang van het contract
- Voor koud water, heet water, kokend water, gekoeld water (maximaal 4 graden) en bruisend water
- Veiligheidspaneel bij kokend water: extra handeling ter beveiliging van de beschikbaarheid van kokend water
- Gebruiksvriendelijk en voor iedereen goed te bedienen
- Capaciteit is voldoende om minimaal 50 consumpties per dag van kokend water te voorzien

Uitgangspunten apparatuur 2x 10 liter koffiezetinstallatie

- Heet waterkraan in de zet unit
- 2 x 10 liter containers
- Programmeerbare timer
- Mogelijkheid om thermoskannen te vullen (10 tot 12 kops kannen)
- Buffervoorraad voor 10 liter heet water
- Eenvoudig in bediening

Uitgangspunten onderzetkasten

- Marktconforme hoogte onderzetkast
- Ruimte voor aanvullende producten zoals suiker en creamer
- Passend bij inrichting pantry's van de gemeente Winterswijk*
- Onderzijde wordt gebruikt voor het opslaan van schone en vuile vaat, hiervoor is ruimte voor minimaal 5 vaatwasrekken van 49 bij 49 centimeter en 10 centimeter hoog
- Definitieve uitstraling en invulling na gunning te bepalen in samenspraak met gemeente Winterswijk

*Af te stemmen met de gemeente Winterswijk. Qua materialen houdt de dienstverlener rekening met bamboe (Moso bamboe).

4.3 Branding

Gemeente Winterswijk wenst in principe geen uitbundige reclame uitingen van de dienstverlener op de automaten. De dienstverlener mag zijn eigen logo op de automaten voeren indien dit met gepaste bescheidenheid gebeurt. Daarnaast kan gemeente Winterswijk in samenspraak met de dienstverlener het display gebruiken indien mogelijk, om aan storytelling te doen of andere berichten te delen. Communicatie omtrent duurzaamheid en een rol vanuit de dienstverlener is hierin gewenst.

4.4 Assortiment

Alle automaten bevatten een assortiment gemaakt met zo duurzaam mogelijke ingrediënten passend bij de doelstellingen van gemeente Winterswijk. De losse ingrediënten zoals suiker, zoetjes (grootverpakking van minimaal 1200 stuks), creamer, decafé, theezakjes en roerstaafjes, en de verpakkingen hiervan, zijn ook zo duurzaam mogelijk.

Het assortiment dat minimaal beschikbaar is in de warme drankenautomaten: koffie (verse bonen), cappuccino, café latte, espresso, chocolademelk en heet water.

Topping is geïntegreerd in de automaten. Suikersticks, creamersticks, decafé, 5 verschillende smaken thee, zoetjes in grootverpakking van minimaal 1200 stuks, en roerstaafjes worden los naast de automaat aangeboden. De thee is van hoogwaardige kwaliteit en draagt positief bij aan de beleving van de gebruikers.

Representativiteit van de thee, bijvoorbeeld bij Raadsvergaderingen, is voor gemeente Winterswijk van groot belang. Dienstverlener hanteert voor deze producten te allen tijde een eerlijke, transparante maar ook marktconforme prijs.

Gemeente Winterswijk is verantwoordelijk voor het bestellen van de ingrediënten ten behoeve van de warme drankenautomaten. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten voor de dienstverlener:

- Ingrediënten zijn binnen 24 uur leverbaar op de diverse locaties.
- Er worden geen afleverkosten en voorrijkosten apart in rekening gebracht. De ingrediëntkosten zoals opgegeven in het Prijzenblad (bijlage D) zijn te allen tijde van toepassing.

4.5 Grammages

Dienstverlener vult de grammages in het Prijzenblad in. Deze grammages en de instellingen van de apparatuur worden niet, zonder uitdrukkelijke toestemming van gemeente Winterswijk, gewijzigd of aangepast. Gemeente Winterswijk wenst schommelingen in grammages zoveel mogelijk te voorkomen zonder continue controle van gemeente Winterswijk. Gemeente Winterswijk wordt regelmatig hierover gerapporteerd door de dienstverlener. Gemeente Winterswijk behoudt zich het recht voor om de grammages door een onafhankelijk bureau, voor kosten van gemeente Winterswijk, te laten controleren.

Algemene informatie en processen

5. VERZORGING, ONDERHOUD EN STORINGEN

5.1 Verzorging en onderhoud

Het dagelijks verzorgen en bijvullen (operating) van de warme drankenautomaten wordt door de gemeente Winterswijk uitgevoerd. Gemeente Winterswijk wenst hiervoor adequaat opgeleid te worden door de dienstverlener. Hiertoe geeft de dienstverlener bij implementatie van de samenwerking en daarna minimaal jaarlijks een training-on-the-job aan de medewerkers van de gemeente Winterswijk. Hierin wordt ingegaan op de minimaal benodigde kennis van de automaat voor het uitvoeren van de dagelijkse verzorging en bijvullen van de automaten.

Aanvullend hierop verzorgt de dienstverlener minimaal éénmaal per jaar technisch onderhoud (curatief en preventief) aan de warme drankenautomaten ter voorkoming van storingen. Dit houdt onder andere in:

- Het reinigen van onderdelen die niet voor de medewerkers van gemeente Winterswijk bereikbaar zijn.
- Het smeren, controleren en eventueel nastellen van de daarvoor in aanmerkingen komende delen, zodat het goed functioneren van de automaat wordt gewaarborgd.
- Het volledig ontkalken van het watersysteem, het controleren van de boiler/ watersysteem.
- Vervanging van het waterfilter indien noodzakelijk.
- Het controleren en vervangen van afdichtingen.

Correctief onderhoud houdt in dat alle technische storingen die niet door de gemeente Winterswijk kunnen worden opgelost door de technische afdeling van de dienstverlener worden opgelost.

Het beschikbaarheidspercentage is minimaal 98%. Indien de gemiddelde beschikbaarheid in een kwartaal onder de 90% komt, heeft de Gemeente Winterswijk het recht de overeenkomst, zonder ingebrekestelling en zonder schadevergoeding, te ontbinden.

5.2 Storingen

De procedure ten aanzien van het melden van storingen verloopt via het Team Facilitaire Zaken die contact opneemt met de dienstverlener. Storingen worden tevens geregistreerd in het FMIS.

Het storingsnummer (nummer Team Facilitaire Zaken) en de locatie is op de warme drankenautomaten zichtbaar zodat de gebruiker de storing kan melden. De dienstverlener is verplicht om de storing in behandeling te nemen en af te melden. De opvolging van storingen vindt gedurende minstens 52 weken per jaar te plaats.

De locaties zijn in principe gedurende het gehele jaar geopend, uitsluitend op nationale feestdagen en het Volksfeest zijn de locaties gesloten.

Met betrekking tot respons- en reparatietijden voor storingen is er een onderscheid tussen eerste en tweede lijnstoringen. Hieronder staan de maximale responstijden weergegeven.

- Eerste lijnstoringen: onder eerste lijnstoringen worden verstaan: haperingen van de automaat waardoor de gewenste consumptie (inclusief inhoud) niet of niet juist verkregen wordt door de gebruiker. Het niet verkrijgen van de gewenste consumptie door een storing wordt gezien als een eerste lijnstoring. De medewerkers van de gemeente Winterswijk zullen in eerste instantie proberen deze storing op te lossen. Indien dit niet lukt wordt hiervan melding gemaakt. Deze storingen worden zo spoedig mogelijk na melding maar uiterlijk binnen 4 uur verholpen.
- Tweede lijnstoringen: de technische dienst van de dienstverlener heeft binnen 4 werkuren na melding door gemeente Winterswijk, de diagnose gesteld en deze binnen 8 werkuren opgelost. De dienstverlener heeft een ingewikkelde storing die niet gelijk kan worden opgelost, binnen 2 werkdagen na melding opgelost al dan niet door het plaatsen van een (tijdelijk) vervangende automaat. Dienstverlener meldt binnen 8 werkuren aan gemeente Winterswijk of deze binnen de 16 werkuren al dan niet gerepareerd kan worden.

Alle kosten voor het uitvoeren van het technisch onderhoud (preventief, correctief en curatief) voor zowel de warme drankenautomaten als de drie-in-één kranen zijn in een serviceovereenkomst opgenomen. Er kunnen geen aanvullende kosten aan gemeente Winterswijk worden doorbelast. Onderdelen voor de bij gemeente Winterswijk geplaatste apparatuur zijn in ieder geval gedurende de overeenkomst beschikbaar of er is een vergelijkbaar alternatief beschikbaar.

6. PERSONEEL

6.1 Algemeen

De dienstverlener draagt zorg voor alle verplichtingen die voortvloeien uit de inzet van haar medewerkers. De inzet van medewerkers is zodanig dat aan alle eisen in dit document kan worden voldaan.

Gemeente Winterswijk stelt hoge eisen aan professionaliteit, flexibiliteit, en representativiteit van de medewerkers van de dienstverlener. Kwalitatief goede en gastvrije service en oplossingsgerichtheid zijn belangrijk. De medewerkers zijn getraind en opgeleid voor de werkzaamheden die zij verrichten. De dienstverlener is dan ook verantwoordelijk voor de noodzakelijke training inclusief de kosten daarvan. Alle medewerkers beheersen de Nederlandse taal in woord (vloeiend) en geschrift.

Gemeente Winterswijk heeft graag een vast aanspreekpunt en een vertrouwd gezicht op de locaties. Alle medewerkers van de dienstverlener gaan gekleed in herkenbare bedrijfskleding. De dienstverlener ziet erop toe dat de medewerkers voldoende aandacht besteden aan persoonlijke hygiëne.

Ontslag en aanneming zijn de verantwoordelijkheid van de dienstverlener. Gemeente Winterswijk behoudt zich het recht voor medewerkers van de dienstverlener de toegang tot haar gebouwen en terreinen te ontzeggen als blijkt dat:

- Medewerkers ongeschikt of onbekwaam zijn;
- Medewerkers zich niet houden aan de door Opdrachtgever gestelde voorschriften en geldende huis- en gedragsregels.

6.2 Werkvergunningen

De dienstverlener is verantwoordelijk voor de correctheid van de noodzakelijke van toepassing zijnde werkvergunningen van haar werknemers. Als de dienstverlener de (juiste) werkvergunningen niet op orde heeft en hieruit een boete volgt voor gemeente Winterswijk, dan zal deze boete bij de dienstverlener worden verhaald.

Tevens is de dienstverlener verantwoordelijk voor het (digitaal) beschikbaar hebben van kopieën van geldige legitimatiebewijzen/ werkvergunningen (rekening houdend met de AVG).

7. HYGIENE, SCHOONMAAK, HUISVESTING EN KWALITEIT

7.1 Schoonmaak

Het dagelijks onderhoud wordt verzorgd vanuit gemeente Winterswijk. Gemeente Winterswijk is derhalve verantwoordelijk voor de schoonmaak werkzaamheden van de automatenvoorzieningen, de vloer en werkbladen rondom de warme drankenautomaten die als gevolg van dagelijks onderhoud vervuild zijn.

Indien er vervuiling ontstaat door preventief en correctief onderhoud, is de dienstverlener verantwoordelijk voor deze schoonmaakwerkzaamheden.

7.2 Afval

De dienstverlener neemt initiatief om op een zo duurzaam mogelijke wijze om te gaan met het koffieresidu.

Het dagelijkse afval wordt verwijderd door de medewerkers van gemeente Winterswijk. Het afval dat vrijkomt bij de plaatsing van de automaten aan het begin van het contract of gedurende de overeenkomst wordt meegenomen door de dienstverlener.

7.3 Huisvesting

Inzake logistiek en toegang tot de locatie gelden de huisregels en veiligheidsregels van gemeente Winterswijk. De ingrediënten worden op aanvraag van gemeente Winterswijk geleverd en de dienstverlener is verantwoordelijk voor de bevoorrading van de locaties.

Gemeente Winterswijk draagt zorg voor de aanwezigheid (of het aanbrengen van) aansluitpunten voor elektra en/of water op de opstelplaatsen van de warme drankenautomaten volgens de normen van de betreffende nutsbedrijven. Het betreft hier reguliere elektra voltages. De leidingen zijn voorzien van een terugslagklep. Dienstverlener levert duidelijke specificaties aan bij gemeente Winterswijk direct na gunning.

7.4 Kwaliteitszorg

Er wordt van de dienstverlener een professionele houding en aanpak verwacht inzake kwaliteitsbeheersing en -bewaking. De kwaliteitszorg van dienstverlener is vastgelegd in (beschreven) procedures.

De dienstverlener is verantwoordelijk voor de controle van de automaten op hygiëne en voert hier een gepast beleid op.

De kwaliteit van de automaat en de consumptie wordt minimaal 1 x per jaar intern door de dienstverlener gecontroleerd. De uitkomsten van de controles worden schriftelijk gerapporteerd aan gemeente Winterswijk. Eventuele tekortkomingen worden vastgelegd in een actieplan, waarbij concreet wordt aangegeven hoe en binnen welk tijdsbestek de tekortkoming wordt opgelost.

Gemeente Winterswijk behoudt zich het recht om de kwaliteit van de automatenvoorzieningen te laten controleren door een onafhankelijke partij. Bij deze controles zullen de grammages (zoals aangeboden in de offerte) gecontroleerd worden en de kwaliteit van de schoonmaak van de apparaten.

8. COMMUNICATIE EN OVERLEG

Gemeente Winterswijk wenst een optimale communicatie met de dienstverlener te realiseren op basis van partnerschap. Van de dienstverlener wordt een professionele maar nog belangrijker, een proactieve houding verwacht.

8.1 Samenwerking

Gemeente Winterswijk wenst een samenwerking aan te gaan waarbij onder samenwerking verstaan wordt dat:

- de dienstverlener betrouwbaar is.
- er volledige transparantie is.
- er helder gecommuniceerd wordt.
- er sprake is van gelijkwaardigheid.
- beide partijen verantwoordelijkheid nemen en de eigen rol pakken, waarbij de dienstverlener kennisexpert en adviseur is op zijn vakgebied.
- beide partijen elkaar aanspreken en versterken om tot een beter resultaat te komen.

8.2 Overlegstructuur

De communicatie tussen gemeente Winterswijk en de dienstverlener vindt informeel en structureel op regelmatige basis plaats. De frequenties worden nader bepaald in samenspraak met de dienstverlener en gemeente Winterswijk. Dit wordt aangevuld door de gemeente Winterswijk op verzoek en naar behoefte, een en ander afhankelijk van het onderwerp. De dienstverlener en gemeente Winterswijk stemmen de gewenste gespreksonderwerpen na gunning definitief met elkaar af. De dienstverlener draagt zorg voor de schriftelijke verslaglegging van de overleggen.

8.3 Managementinformatie

Minimaal halfjaarlijks levert de dienstverlener managementinformatie aan. Hierin wordt minimaal inzicht verstrekt in:

- Tellerstanden per automaat o.b.v. automaatnummer
- Aantal consumpties per consumptie, per automaat (per maand en cumulatief) per locatie
- Verbruik ingrediënten
- Aantalen soort storingen
- Uitgevoerd onderhoud per automaat
- Beschikbaarheidspercentage per automaat en totaal aantal automaten

9. FINANCIËEL

9.1 Facturering en verrekening

Gemeente Winterswijk wenst een overeenkomst aan te gaan van 7 jaar met de optie tot verlenging van 3 maal 1 jaar met als ingangsdatum 1 december 2022.

Ieder halfjaar wordt een verzamelfactuur verstuurd in de eerste maand van de betreffende periode met hierop de vaste kosten gespecificeerd:

- Huurkosten van de automaten (vast per automaat), dit betreft alle uitgevraagde automaten zoals omschreven in paragraaf 4.2.1.
- Technisch service onderhoud automaten (vast per automaat)

Maandelijks op basis van werkelijk verbruik wordt een factuur gestuurd met:

- Ingrediënten voor in de warme drankautomaten
- Losse ingrediënten & andere toebehoren

De facturatie kan uitsluitend plaatsvinden op basis van afgetekende afleverbonnen.

Onder de losse ingrediënten & andere toebehoren wordt in ieder geval verstaan: aanvullende producten zoals theezakjes, suikersticks, creamersticks, zoetstof, roerstaafjes etc.

9.2 Regeling inzake apparatuur en gebruik ruimten

Energiekosten en waterverbruik zijn voor rekening van gemeente Winterswijk uitgaande van een reguliere bedrijfsvoering zoals beschreven in dit programma van eisen.

9.3 Indexaties

Eenmaal per jaar voorafgaand aan het volgende contractjaar wordt de dienstverlener in de gelegenheid gesteld eventuele prijsaanpassingen in te dienen. Het voorstel is gespecificeerd naar de componenten welke een wijziging noodzakelijk zouden maken en wordt uiterlijk voor 1 oktober van het lopende jaar ingediend. De indexatie van producten vindt plaats op basis van CPI 2015=100 (012100 koffie, thee cacao) en arbeidsuren op basis van CPI 2010=100 (SBI2008 a-u alle economische activiteiten). Een prijsverhoging kan pas doorgevoerd worden na schriftelijke toestemming van gemeente Winterswijk. De eerste mogelijkheid voor het aanpassen (indexeren) van de prijzen zal zijn 1 januari 2024.

10. CONTRACTMANAGEMENT

10.1 Contractbeheer

Gemeente Winterswijk wenst de prestaties van de dienstverlener nauwlettend te kunnen volgen. Dit betekent dat er met de dienstverlener Kritische Prestatie Indicatoren (KPI) worden afgesproken. In de eerste maand van het betreffende contractjaar worden de totaal KPI-resultaten van het voorgaande contractjaar bepaald en afgezet tegen het minimaal te behalen rapportcijfer KPI. Indien tweemaal niet is voldaan aan het minimale (kwaliteits)niveau op basis van KPI's, behoudt gemeente Winterswijk zich het recht voor om te besluiten het contract te ontbinden.

Gedurende de contractperiode wordt op basis van objectieve meetsystemen in kaart gebracht in hoeverre de dienstverlener aan de KPI afspraken voldoet. Door gebruik te maken van een prestatie-monitor wordt dit helder gevisualiseerd. Gemeente Winterswijk en de dienstverlener komen deze prestatie-monitor na gunning, maar voor de start van de overeenkomst, met elkaar overeen.

Gemeente Winterswijk behoudt zich het recht voor het contractbeheer aan een onafhankelijk en ter zake deskundig bureau uit te besteden. Gemeente Winterswijk is verplicht hieraan haar medewerking te verlenen. De organisatie van de dienstverlener houdt er rekening mee dat er voor het contractbeheer extra (administratieve) inspanningen gevraagd kunnen worden.

10.2 Monitoring KPI's

Gemeente Winterswijk wenst de prestaties van de Inschrijver te monitoren ten aanzien van de storingen, de responsetijd, afhandeling storingen, beschikbaarheid van de apparaten en eventueel andere KPI's.

BIJLAGE 1 UITVOERINGSAGENDA DUURZAAMHEID 2019 – 2022

De uitvoeringsagenda duurzaamheid 2019 – 2022 is als PDF document bij het programma van eisen gevoegd.

BIJLAGE 2 SROI BEHORENDE BIJ DE OVEREENKOMST WDA

De voorwaarden behorende tot de SROI-verplichting bij de overeenkomst eten en drinken is als PDF document bij het programma van eisen gevoegd.