

# Bijlage 10

## Programma van Eisen

### Algemene Minimumeisen

Nr.	Minimumeis
1.	<b>Akkoord Aanbestedingsstukken</b> Inschrijver heeft kennis genomen van de beschreven werkwijze en alle voorwaarden zoals beschreven in de Aanbestedingsstukken en gaat hiermee akkoord.
2.	<b>Te verrichten Opdracht</b> Inschrijver garandeert dat hij in staat is om gedurende de looptijd van de Overeenkomst de in hoofdstuk 2 van het Beschrijvend Document beschreven Opdracht te verrichten. Inschrijver garandeert dat zijn organisatie de vereiste capaciteiten, vaardigheden en middelen bezit om te kunnen (blijven) voldoen aan het Programma van Eisen. Van elke substantiële wijziging in de situatie van de Opdrachtnemer om te kunnen voldoen aan deze Minimumeisen, dient Opdrachtgever onmiddellijk op de hoogte gesteld te worden.
3.	<b>Concept Overeenkomst en Algemene Inkoopvoorwaarden</b> Inschrijver heeft kennis genomen van de <b>Concept Overeenkomst (bijlage 3)</b> en de <b>Algemene Inkoopvoorwaarden Veiligheidsregio Gooi en Vechtstreek (bijlage 4)</b> die op de Overeenkomst van toepassing zijn en gaat hiermee akkoord.
4.	<b>Wet- en regelgeving</b> Opdrachtnemer (en een ieder waarvan hij zich bedient bij de uitvoering van de Overeenkomst) handelt bij uitvoering van deze Overeenkomst conform de vigerende wetten (waaronder wet arbeid vreemdelingen), verordeningen, maatregelen, voorschriften, normen en certificeringen die door de rijksoverheid, de provinciale en/of gemeentelijke overheid dan wel door andere daartoe aangewezen organen zijn vastgesteld ten aanzien van de te verrichten Opdracht.
5.	<b>Meldplicht datalekken</b> In het geval van datalekken maakt Opdrachtgever gebruik van de procedure van de Autoriteit Persoonsgegevens. Opdrachtnemer dient kennis te nemen van deze procedure en hieraan actief haar medewerking te verlenen.
6.	<b>Eigen verbindingsmogelijkheid</b> Bij een automatisch voorraadbeheer en/of calamiteitencontrole in de WDA, dient Opdrachtnemer zorg te dragen voor een eigen verbindingsmogelijkheid van de automaat naar de Opdrachtnemer. Er kan onder geen beding gebruik gemaakt worden van de internetvoorzieningen en de internet infrastructuur van Opdrachtgever.
7.	<b>Beveiliging draadloos verkeer</b> Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat draadloos verkeer wordt beveiligd met authenticatie van devices, autorisatie van gebruikers en versleuteling van de communicatie.
8.	<b>Authenticatie netwerk-nodes</b> Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat authenticatie van netwerk-nodes wordt toegepast om onbevoegd aansluiten van netwerk-devices (Sniffing) te voorkomen.
9.	<b>Euro VI norm</b> Voor het vervoer van de goederen naar de locatie van Opdrachtgever dient binnen Nederland gebruik gemaakt te worden van voertuigen welke ten minste aan de Euro VI norm voldoen.

### Minimumeisen met betrekking tot levering en dienstverlening

Nr.	Minimumeis
10.	<b>Beschrijving aangeboden automaten</b> Inschrijver dient bij zijn Inschrijving (vrij format) de aangeboden automaten te beschrijven waarbij minimaal de volgende gegevens verstrekt moeten worden: <ul style="list-style-type: none"><li>• Type automaat;</li><li>• Afmetingen van de automaat inclusief eventueel bijgeleverde onderkast;</li><li>• Technische gegevens van de automaat inclusief energieverbruik, temperatuur, gewicht, geluidsniveau, filters, gescheiden uitgifte voor waterconsumpties;</li><li>• Capaciteit van de automaat;</li><li>• Functionaliteiten van de automaat;</li><li>• Zetmethode en zettijden;</li><li>• Fotomateriaal van de automaat en eventueel bijgeleverde onderkast inclusief technische specificaties;</li><li>• Energielabel.</li></ul> <b>Let op: Bijvoegen bij Inschrijving!</b>
11.	<b>Installeren en plaatsen extra automaten</b> Extra (additioneel op het bestaande bij implementatie geplaatste machinepark) automaten gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden door Opdrachtnemer binnen acht (8) weken na aanvraag gebruiksklaar en volledig geïnstalleerd opgeleverd en geplaatst op de door de Opdrachtgever aangegeven plaats en afgesproken tijdstip. Verplaatsingen binnen een gebouw en/of naar een ander gebouw dienen binnen drie (3) weken na schriftelijk

verzoek van Opdrachtgever te worden uitgevoerd. Eventueel geplaatste extra automaten worden geplaatst tegen dezelfde kosten als de initieel geplaatste automaten en hebben tevens dezelfde looptijd (gelijk aan de looptijd van de Overeenkomst).

12. **Bewaarmiddelen koelen producten**

Indien Opdrachtnemer zijn producten gekoeld moet bewaren zal hij zelf zorg moeten dragen voor geschikte bewaarmiddelen. Plaatsing van deze middelen vindt plaats in overleg met Opdrachtgever.

13. **Retournemen verpakkingsmateriaal en reststoffen**

Opdrachtnemer is verplicht om verpakkingsmateriaal en reststoffen uit de automaten retour te nemen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gescheiden inzamelen van de verpakkingsmaterialen en reststoffen. De volgende soorten afval dienen controleerbaar aan de bron gescheiden te worden:

- > Karton (verpakkingsmaterialen);
- > Restafval (andere verpakkingsmaterialen);
- > Residu.

14. **Schoonmaaksessie onder automaat**

Opdrachtnemer dient jaarlijks bij het uitvoeren van onderhoud (service en schoonmaak) kosteloos elke automaat te verschuiven voor een schoonmaaksessie onder de automaat en van de wanden (periodieke reiniging van de wanden, vloeren, keukenblokken en /of onderkasten).

15. **In- en uitwendige reiniging WDA en onderkasten**

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het zowel in- als uitwendig reinigen van de WDA en onderkasten bij het servicen en schoonmaken van de WDA. Hieronder valt ook het schoonhouden van de vloer rondom (één (1) meter) de automaten en het blad waar de WDA op staat (conform HACCP-richtlijnen).

16. **Kwaliteitsniveau smaak en beleving totale dienstverlening**

Opdrachtnemer dient voor aanvang van de dienstverlening het kwaliteitsniveau van de smaak en de beleving van de totale dienstverlening vast te stellen. Dit kwaliteitsniveau is het minimale kwaliteitsniveau gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de borging van dit kwaliteitsniveau. Opdrachtnemer voert periodiek (minimaal één (1) maal per jaar) een kwaliteitstest uit om het kwaliteitsniveau te meten. Voor het vaststellen en het meten dient Opdrachtnemer gebruikers/koffiedrinkers te betrekken.

Het kwaliteitsniveau wordt door Opdrachtnemer vastgesteld en gemeten conform de uitwerking in zijn Inschrijving van kwalitatief sub-Gunningscriterium GC-2: Kwaliteitsborging warme dranken (zie paragraaf 8.1.1 van het Beschrijvend Document).

## Minimumeisen met betrekking tot automaten en onderkasten

Nr.	Minimumeis
17.	<b>Energie label automaten</b> Alle typen automaten moeten minimaal energie label A+ hebben.
18.	<b>Uitgifte dranken</b> Bij uitgifte van dranken mogen nadrukkelijk géén (ingrediënt-) resten van de vorige consumptie in de volgende consumptie terecht komen (bij voorkeur gescheiden uitgifte/uitloop). Warm en koud water dienen uit een ander tuitje te komen dan warme dranken, niet zijnde heet water.
19.	<b>Mogelijkheid spoelen</b> Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat er voor een enkele locatie geen mogelijkheid is om te spoelen nabij de automaten. In voorkomende gevallen dient Opdrachtnemer te werken met wisselsets.
20.	<b>Reclame uitingen automaten en onderkasten</b> Het is niet toegestaan reclame uitingen (anders dan een klein ingetogen eigen beeldmerk) te plaatsen op de automaten. Indien de automaat ruimte biedt voor een poster dan dient hiervoor een voorstel te worden gedaan welke vervolgens voor definitieve plaatsing wordt afgestemd met de Opdrachtgever. Narrow casting valt hier ook onder.
21.	<b>Wisselen van koffiesoort</b> De automaten dienen de mogelijkheid te bieden om tijdens de looptijd van de Overeenkomst te wisselen van koffiesoort (melange a t/m c). Opdrachtgever heeft het recht te allen tijde van koffiesoort te wisselen.
22.	<b>Opbergmogelijkheden losse benodigdheden en bekertjes</b> Opdrachtnemer dient de WDA van passende opbergmogelijkheden voor losse benodigdheden en bekertjes te voorzien.
23.	<b>Onderkasten</b> Opdrachtnemer dient, indien noodzakelijk, bijpassende onderkasten te leveren. Deze onderkasten dienen voorzien te zijn van: 1. Een lade met een vak indeling ten behoeve van de losse benodigdheden; 2. Passende en representatieve opbergmogelijkheden voor de bekertjes.  De te leveren opbergmogelijkheden en onderkasten blijven eigendom van Opdrachtnemer. In <b>Locatieoverzicht automaten (bijlage 1)</b> staat aangegeven voor welke locaties er onderkasten geleverd moeten worden. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.
24.	<b>Instructies dagelijks vullen en reinigen</b> Opdrachtnemer verzorgt instructies omtrent het vullen en reinigen van de WDA voor medewerkers van Opdrachtgever. In geval van het tussentijds bijvullen/leggen van de WDA.

## Minimumeisen met betrekking tot ingrediënten en toebehoren

Nr.	Minimumeis
25.	<b>Beschikbaar stellen alle benodigdheden</b> Bij alle WDA dient Opdrachtnemer alle benodigdheden voor de warme dranken beschikbaar te stellen. Tevens dient er een grijpvoorraad aanwezig te zijn voor het eventueel bijvullen van een automaat tussen de servicebeurt door. De keuze voor de theesoorten (minimaal zes (6)) dienen in overleg met de Opdrachtgever afgestemd te worden. Voor de smaken van de zakjes soep geldt dat Opdrachtnemer minimaal vier verschillende soorten soep beschikbaar stelt.
26.	<b>Bekers en vulling</b> Bij de automaten dient Opdrachtnemer biobased bekertjes (minimaal 150 cc) te leveren. Vulling bekertjes minimaal 125 cc. m.u.v. espresso, hiervoor geldt een minimale vulling van 60 cc.
27.	<b>Hittebestendigheid en vormvastheid bekertjes</b> Bekertjes dienen hittebestendig en vormvast te zijn. Bekertjes mogen niet vervormen als gevolg van hitte en de bekertjes dienen vanaf uitgifte van de consumptie goed in de hand te houden zijn.
28.	<b>Reclame-uitingen bekertjes</b> Eventuele reclame-uitingen en/of ludieke teksten op de koffiebeker zijn toegestaan, mits dit vooraf is afgestemd met Opdrachtgever. Hiervoor kunnen geen meerkosten in rekening gebracht worden.
29.	<b>Digitale module bestellen ingrediënten</b> Opdrachtnemer dient een digitale module beschikbaar te stellen om ingrediënten te kunnen bestellen.
30.	<b>Roerstaafjes</b> De roerstaafjes zijn van duurzaam materiaal.

## Financiële Minimumeisen

Nr.	Minimumeis
31.	<b>Indexering</b> De opgegeven prijzen zoals opgenomen in het <b>prijzenblad (bijlage 12)</b> staan vast tot 1 januari 2023. Deze prijzen kunnen vervolgens jaarlijks geïndexeerd worden. Als nieuw jaar wordt het meest recente volledige jaar waarvan het gemiddelde definitieve indexcijfer bekend is gehanteerd, als oud jaar wordt het jaar daarvoor genomen.  Een verzoek tot indexering dient uiterlijk op 1 november (voor het eerst uiterlijk 1 november 2023) schriftelijk en inclusief onderbouwing te worden ingediend bij de contractbeheerder van Opdrachtgever. Na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever, worden de nieuwe prijzen van kracht per 1 januari (voor het eerst 1 januari 2024). Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.  Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om eventuele indexeringen, voorgesteld door Opdrachtnemer, niet zonder meer te accepteren en behoudt zich het recht voor om over de voorgestelde prijzen te onderhandelen met Opdrachtnemer.  <u>Indexatie conform CPI</u> De volgende prijsonderdelen mogen conform het 'CPI (consumentenprijsindex) (2015=100)' worden geïndexeerd: 1) De maandprijzen voor de verschillende type WDA; 2) De ingrediënten; 3) De koopprijzen WDA.  Link naar indexcijfers: <a href="https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83131NED/table?ts=1534926455424">https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83131NED/table?ts=1534926455424</a>  <u>Indexatie conform CAO-lonen</u> De volgende prijsonderdelen mogen conform de 'Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2010=100), bedrijfstakken M-N Zakelijke dienstverlening, CAO-lonen per uur incl. bijzondere beloningen' worden geïndexeerd: 1) operating service; 2) extra service.  Link naar indexcijfers: <a href="https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/82838NED">https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/82838NED</a>

## Minimumeisen met betrekking tot rapportage en overleg

Nr.	Minimumeis
32.	<b>Aanleveren rapportage</b> De frequentie van de aan te leveren rapportage betreft vier (4) keer per jaar. Uiterlijk een maand na het verstrijken van een kwartaal dient de rapportage te worden aangeleverd door Opdrachtnemer. De punten die in de rapportage terug dienen te komen zijn te vinden in Minimumeis 37.

33. **Overlegstructuur**  
Opdrachtnemer gaat akkoord met de onderstaande overlegmomenten. Deze vinden plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om de resultaten van de KPI's te bespreken en eventueel benodigde acties uit te werken. De verslaglegging van deze overleggen zal worden verzorgd door Opdrachtnemer.
- Operationeel overleg:  
In de eerste drie (3) maanden van de Overeenkomst een keer in de zes weken en op aanvraag vindt overleg plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
- Tactisch/strategisch overleg:  
Minimaal één (1) keer per jaar vindt overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
34. **Vaste contactpersoon tactisch/strategisch niveau**  
Opdrachtnemer dient één (1) vaste contactpersoon op tactisch/strategisch niveau als aanspreekpunt te leveren. Opdrachtnemer garandeert dat indien de vaste contactpersoon wordt vervangen, dit een gelijkwaardige vervanger is die over dezelfde ervaring beschikt en die volledig op de hoogte is van de inhoud van de Overeenkomst.
35. **Vaste contactpersoon operationeel niveau**  
Opdrachtnemer heeft één (1) vaste contactpersoon op operationeel niveau beschikbaar als aanspreekpunt.
36. **Overzicht WDA implementatiefase**  
De Opdrachtnemer levert tijdens de implementatie een overzicht in Excel aan bij Opdrachtgever met de volgende gegevens:
- > Serienummer per WDA;
  - > Locatie + gebouw en etage waar de WDA komt te staan;
  - > Automatennummer per WDA;
  - > Type melange per WDA.
37. **Samenvatting inhoud rapportage**
- Machinepark**  
Machines per machinetype  
Machinepark  
Verplaatsingen
- Service**  
Technische Service Overzicht  
Storingsbezoeken  
Overige Technische Service
- Consumpties**  
Consumpties per consumptietype  
Consumpties per machine  
Consumpties in Euro
- Ingrediënten**  
Gefactureerde goederen  
Gefactureerde goederen / locatie
- Kosten**  
Gefactureerde kosten / kostensoort  
Gefactureerde kosten / kostensoort / locatie  
Gefactureerde kosten / machine
- Klachten**
- Facturen**
- Bovenstaande gegevens dienen in één (1) rapportage bestaande uit verschillende tabbladen te worden aangeleverd in Excel.
38. **KPI Beschikbaarheid WDV**  
Opdrachtnemer garandeert een minimale beschikbaarheid van de Warme Drankenautomaten van 98%, per locatie, gemiddeld per maand. Onder beschikbaarheid wordt verstaan het storingsvrij opereren van WDA. Per automaat mag het beschikbaarheidspercentage niet lager zijn dan 98%. Is dit wel het geval, dan dient de Opdrachtnemer direct passende maatregelen te treffen (verbeterplan).
- De beschikbaarheid per Warme Drankenautomaat wordt gemeten op werkdagen tussen 7:00 en 18:00 uur, uitgedrukt in uren per kalendermaand, afgerond naar boven. Het beschikbaarheidspercentage wordt per locatie als volgt berekend: (werkelijke beschikbaarheid in uren per maand / totaal uren per maand ) \* 100.
- Opdrachtnemer meet het beschikbaarheidspercentage per maand en neemt dit percentage op in de managementrapportage.
39. **Oplossen storingen**  
Storingen aan de automaten moeten binnen acht uur na melding aan de Opdrachtnemer worden opgelost. Onder storing wordt verstaan het deels of geheel niet beschikbaar zijn van functionaliteiten van de automaat bijvoorbeeld door een technische storing of door het ontbreken van ingrediënten.

40.	<b>Alternatieve oplossing</b> Wanneer de automaat als gevolg van een defect dat niet binnen 8 uur te verhelpen is, naar verwachting langer dan twee (2) werkdagen niet (volledig) beschikbaar is, dan dient er binnen één werkdag een passend alternatief te worden geboden door Opdrachtnemer. Bij locaties waar slechts 1 automaat aanwezig is, dient er in overleg met Opdrachtgever eerder een oplossing geboden te worden.
41.	<b>Beschikbaarheid en storingsregistratie</b> Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor het berekenen van de beschikbaarheid van de Warme Drinkenautomaten, en maakt hiervoor gebruik van de eigen storingsregistratie.
42.	<b>KPI kwaliteit warme drankenvoorziening</b> De KPI warme drankenvoorziening wordt door Opdrachtnemer gemeten conform de uitwerking in zijn Inschrijving van kwalitatief sub-Gunningscriterium GC-2: Kwaliteitsborging warme dranken (zie paragraaf 8.1.1 van het Beschrijvend Document). Zie in dit kader ook Minimumeis 16.
43.	<b>KPI duurzaamheid</b> De KPI duurzaamheid wordt door Opdrachtnemer gemeten conform de uitwerking in zijn Inschrijving van kwalitatief sub-Gunningscriterium GC-3: Duurzaamheid (zie paragraaf 8.1.1 van het Beschrijvend Document). Opdrachtnemer werkt jaarlijks een verbeter(innovatie)voorstel uit met betrekking tot duurzaamheid. Het voorstel dient kostenneutraal te zijn, ofwel binnen een redelijke termijn terugverdiend te kunnen worden.

## Minimumeisen met betrekking tot personeel

Nr.	Minimumeis
44.	<b>Herkenbare bedrijfskleding</b> Al het in te zetten personeel door Opdrachtnemer dient gedurende de uitvoering van de werkzaamheden herkenbare bedrijfskleding te dragen.
45.	<b>Legitimatie</b> Medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich desgevraagd te kunnen legitimeren tijdens hun aanwezigheid binnen de locaties van Opdrachtgever door middel van een bedrijfspas en rijbewijs, id kaart of paspoort.
46.	<b>Vaste operator(s)</b> Opdrachtnemer dient een aantal vaste operator(s) aan te wijzen om de Opdrachtgever te bedienen.
47.	<b>Nederlandse taal</b> Alle medewerkers van Opdrachtnemer die werkzaam zijn op een locatie van Opdrachtgever dienen de Nederlandse taal te beheersen.
48.	<b>Vervanging personeel</b> In geval van ziekte en verlof van het personeel van Opdrachtnemer zorgt Opdrachtnemer voor inzet van voldoende en bekwame vervanging, zodat de continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd wordt.
49.	<b>VOG</b> Al het personeel van Opdrachtnemer dat wordt ingezet op locatie(s) van Opdrachtgever dient te beschikken over een geldige verklaring omtrent het gedrag (VOG). De VOG dient afgegeven te zijn voor de betreffende functie en daarbij horende werkzaamheden (taakomschrijving) en mag niet ouder zijn dan zes (6) maanden voor de datum van tewerkstelling bij Opdrachtgever. Na tewerkstelling bij Opdrachtgever mag de VOG maximaal twee (2) jaar oud zijn. M.a.w. de VOG moet iedere twee (2) jaar opnieuw aangevraagd worden.  De kosten voor het aanvragen en actueel houden van de VOG gedurende de looptijd van de Overeenkomst zijn voor rekening van Opdrachtnemer.  Na gunning dient Opdrachtnemer uiterlijk drie (3) weken voor aanvang van de Overeenkomst van alle medewerkers de namen van de bij Opdrachtgever in te zetten medewerkers te overleggen.