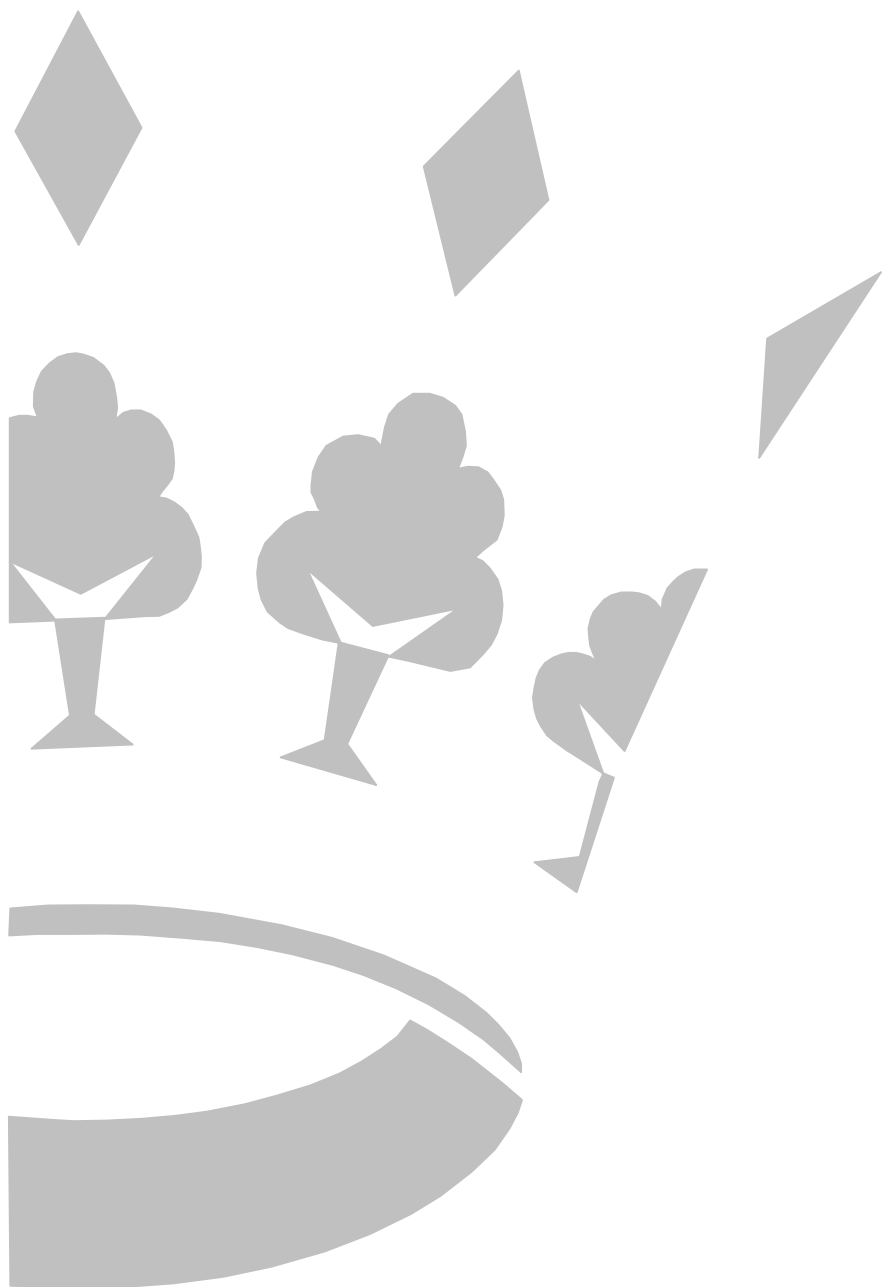




PROGRAMMA VAN EISEN

Gemeente 's-Hertogen-
bosch

Marielle Hintzen en Linda Kroeze

November 2023

INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	2	7.4	Kwaliteitszorg.....	14
2	DOELSTELLINGEN	5	8	COMMUNICATIE EN OVERLEG	14
2.1	Doelstellingen.....	5	8.1	Samenwerking	14
3	MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN	5	8.2	Overlegstructuur	14
3.1	Nota Duurzaam 's-Hertogenbosch	5	8.3	Managementinformatie	15
3.2	Ingrediënten.....	6	8.4	Klachtenprocedure	15
4	BESCHRIJVING PRODUCTEN EN DIENSTEN.....	8	9	FINANCIEEL.....	16
4.1	Algemeen.....	8	9.1	Facturering en verrekening	16
4.2	Apparatuur	8	9.2	Regeling inzake apparatuur en gebruik ruimten.....	16
4.2.1	Opschalen en afschalen apparatuur	8	9.3	Indexaties	16
4.2.2	Uitgangspunten apparatuur	8	10	CONTRACTMANAGEMENT	17
4.3	Branding.....	9	10.1	Contractbeheer	17
4.5	Grammages	9	10.2	Monitoring KPI's.....	17
5	VERZORGING, ONDERHOUD EN STORINGEN	11	BIJLAGE 1	MVI CRITERIA	18
5.1	Dagelijkse service	11	BIJLAGE 2	LOCATIE OVERZICHT	18
5.2	Verzorging en onderhoud.....	11	BIJLAGE 3	ALGEMENE VOORWAARDEN SAAS.....	18
5.3	Storingen.....	11			
5.4	Netwerkgebruik	12			
6	PERSONEEL.....	12			
6.1	Algemeen.....	12			
6.2	Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)	12			
6.3	Werkvergunningen	13			
7	HYGIËNE, SCHOONMAAK, HUISVESTING EN KWALITEIT	13			
7.1	Schoonmaak.....	13			
7.2	Afval	13			
7.3	Huisvesting en bevoorrading.....	13			

1 INLEIDING

Dit programma van eisen is een informatiedocument waarin de eisen, wensen, doelstellingen, uitgangspunten en randvoorwaarden voor de warme drankenautomaten voor gemeente 's-Hertogenbosch 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 dienstverlening die tot de scope van de aanbesteding behoort zijn:

- Het leveren en gebruiksklaar installeren van de warme drankenautomaten voor de alle locaties van de gemeente 's-Hertogenbosch.
- Het technisch (preventief en correctief) onderhouden en verzorgen van de warme drankenautomaten.
- Het leveren van alle benodigde ingrediënten.
- Het leveren van de ondersteunende producten.
- Het inzamelen en verwerken van koffieresidu in overleg met de gemeente.
- Het leveren en onderhouden van een onderzetkast indien nodig.

Voor de dagelijkse verzorging en bijvullen (operating) van de warme drankenautomaten zet de gemeente 's-Hertogenbosch eigen servicemedewerkers of medewerkers van de cateraar in.

De locaties die binnen scope vallen zijn:

Eerste lichting locaties (onder contract per 1-7-2024):

- Stads kantoor; Wolvenhoek 1, 's-Hertogenbosch
- Stadhuis/ Bestuurscentrum; Markt 1, 's-Hertogenbosch
- Erfgoedcentrum; Bethaniëstraat 4, 's-Hertogenbosch
- Zorg- en Veiligheidshuis; Statenlaan 33, 's-Hertogenbosch

Tweede lichting locaties (contract per 1-12-2025):

- Plein Oost
- Perron 3 – Burgerzaken
- Afvalstoffendienst
- Vindingrijk
- WeenerXL
- Participatiehuis,
- BBS aan de Aa
- BBS Boschveld
- BBS de Graaf
- BBS Hambaken
- BBS Harendonk & Reit
- BBS Kruiskamp Noord
- BBS Kruiskamp Zuid
- BBS Nieuw Zuid
- Gemeentewerf Maashoeve
- Gemeentewerf Poeldonk
- Begraafplaats Rosmalen
- Fietsenstalling Wolvenhoek
- Fietsenstalling Kerkstraat
- Fietsenstalling Burg. Loeffplein
- Transferium de Vliert
- Transferium Deutersestraat
- Transferium Pettelaarpark
- Opvanglocatie Ontheemden
- Parkeerbeheer meldkamer

Mogelijke aanpassingen in de scope:

- Het dagelijks verzorgen en bijvullen (operating) per 1 november 2026 op de locaties Wolvenhoek, Bethaniëstraat en Markt van Gemeente 's-Hertogenbosch.
- Locaties die vallen onder de tweede lichting die de operating gedurende de looptijd van het contract van eigen beheer uit willen besteden aan de opdrachtnemer.
- Het aantal locaties en automaten kunnen gedurende de contractperiode worden op- en afgeschaald.

De opdrachtnemer is flexibel en kan anticiperen op de toekomstige wijzigingen. Gedurende de contractperiode kunnen verbouwingen op locaties plaatsvinden, locaties worden toegevoegd of locaties worden onttrokken.

The background of the slide is a close-up, slightly blurred image of numerous dark brown coffee beans. The beans are scattered across the frame, with some in sharp focus in the foreground and others fading into the background. The lighting is soft, highlighting the texture of the bean surfaces.

DOELSTELLINGEN & MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN

2 DOELSTELLINGEN

In dit hoofdstuk de doelstellingen en speerpunten voor de toekomstige situatie beschreven.

2.1 Doelstellingen

De doelstelling van deze aanbesteding is het verkrijgen van een overeenkomst met een ondernemende en meedenkende opdrachtnemer die zorgt voor een moderne oplossing met kwalitatief hoogwaardige koffie en thee voor de medewerkers van de gemeente. Hierbij worden de onderstaande subdoelstellingen geformuleerd.

1. De doelstelling van de opdracht is te komen tot een overeenkomst op basis van een betrouwbaar partnerschap met een leverancier die als ondernemer optreedt om de warme drankenautomaten op een ondernemende, duurzame, creatieve en proactieve wijze te exploiteren.
2. De gemeente wenst een betrouwbare samenwerking met een opdrachtnemer die de voorzieningen goed en flexibel organiseert waarbij servicegericht ondernemen voorop staat en de kosten marktconform zijn.
3. De opdrachtnemer beweegt mee met en speelt in op de vraag van de gast en de organisatieontwikkelingen van de gemeente en de trends en ontwikkelingen in de markt. Het dient mogelijk te zijn om de service, het aantal en type automaten en het aantal locaties uit te breiden of in te krimpen. Hierbij zijn goed contact en communicatie, aanpassingsvermogen en flexibiliteit belangrijk.

3 MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN

De gemeente wenst aandacht te besteden aan haar maatschappelijk verantwoordelijkheid. Duurzaamheid, goede arbeidsomstandigheden in de keten en de herleidbaarheid van de ingrediënten waaronder koffie, thee en cacao, zijn hierbij belangrijk. Van de opdrachtnemer wordt hierin een proactieve houding verwacht. De gemeente 's-Hertogenbosch voldoet minimaal aan de duurzaamheidscriteria zoals te vinden op de website van Pianoo MVI Criteriatool (<https://www.mvicriteria.nl/nl/webtool#/17/2/nl>). De geselecteerde criteria voor de gemeente zijn te vinden in bijlage 1.

Op het gebied van duurzaamheid (klimaatneutraal en CO₂-neutraal) volgt de gemeente de nationale regelgeving vanuit de Rijksoverheid.

3.1 Nota Duurzaam 's-Hertogenbosch

De gemeente wenst in 2050 duurzaam te zijn. Er wordt al jaren samengewerkt met burgers en partners om de leefomgeving aantrekkelijker te maken. Van buurtgericht werken tot grote projecten van wonen in het groen zoals Haverleij. Met initiatieven zoals de 'groene vingers' in de Maaspoort, het Kanaalpark, Zuid-Willemspark en het verbinden van diverse ecologische verbindingzones. Maar ook op energietransitie loopt onze stad al jaren voorop als het gaat om innovatie en ontwikkeling, met de WKO-installatie in Paleiskwartier (een van de eerste), de innovatieve biogasinstallatie Treurenburg, de ontwikkeling van nul-op-de-meter woningen en het groene transferium aan de Deutersestraat. De traditie van duurzaam handelen zetten we voort. Ze gaan op weg naar een gemeente waar gewoond wordt in een aantrekkelijke, leefbare en groene omgeving. Met groen op loopafstand in een schone lucht. Klimaatbestendig, CO₂-neutraal en optimaal hergebruik. Samen op weg naar een duurzaam 's-Hertogenbosch.

Het bovenstaande realiseert de gemeente door te werken aan 4 duurzame ambities te weten:

1. Gezonde, groene en klimaatbestendige gemeente
2. CO₂-neutrale gemeente
3. Waardebehoud van grondstoffen
4. Duurzame mobiliteit

De gemeente verwacht dat de opdrachtnemer hier ook zijn bijdrage levert om het voor de gemeente mogelijk te maken om aan deze ambities te voldoen. Meer informatie over een duurzaam 's-Hertogenbosch is te vinden op de website (https://www.s-hertogenbosch.nl/fileadmin/Website/Actueel/Tijdelijke_pag/Duurzaam/Nota_Duurzaam_s-Hertogenbosch.pdf)

3.2 Ingrediënten

De gemeente is zich bewust van de van de noodzaak van een duurzame samenleving, die ook rekening houdt met toekomstige generaties.

Koffie en thee is maatschappelijk verantwoord en voldoet minstens aan de volgende criteria:

- 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 verscheeping, zodat zij de noodzakelijk investeringen kunnen doen.

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

De opdrachtnemer biedt oplossingen aan die voor de gemeente de meest duurzame oplossing bieden passend bij de wensen en eisen. De gemeente wenst mee te groeien met de trends en ontwikkelingen op het gebied van duurzame oplossingen en ingrediënten.

3.3 SROI

De gemeente heeft een beleid omtrent de inzet van Social Return. Het doel van Social Return is het bevorderen van arbeidsparticipatie. Dit kan onder andere in de vorm van arbeidsplaatsen, leer-werkplekken en stageplekken voor doelgroepen of door op een andere wijze een (aanvullende) maatschappelijke bijdrage te leveren. De opdrachtnemer zet bij de uitvoering van

de opdracht minimaal 5% van de opdrachtsom exclusief btw in voor Social Return. Het SROI- beleid van de gemeente is te lezen via: [Beleids- en uitvoeringsregels Social Return gemeente 's-Hertogenbosch](#).

The background of the slide is a close-up photograph of dark brown, roasted coffee beans. The beans are scattered across a light-colored, textured surface that appears to be burlap or a similar natural fabric. The lighting is soft, creating subtle highlights and shadows on the beans' surfaces. The text 'DIENSTVERLENING' is centered in the lower half of the image.

DIENSTVERLENING

4 BESCHRIJVING PRODUCTEN EN DIENSTEN

In dit hoofdstuk wordt de dienstverlening beschreven ten aanzien van de warme drankenvoorzieningen op de locaties van de gemeente 's-Hertogenbosch.

4.1 Algemeen

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verzorging van de warme drankenvoorzieningen, exclusief het dagelijks verzorgen en bijvullen (operating) van de automaten. Dit houdt in dat opdrachtnemer:

- Zorg draagt voor het plaatsen, aansluiten, in gebruik stellen en functionerend houden van alle warme drankenapparatuur zoals genoemd in dit document.
- De ingrediënten voor de automaten levert inclusief aanvullende en ondersteunde producten.
- De overeenkomst aangaat op basis van huur inclusief Technisch Service Onderhoud (TSO).
- Jaarlijks preventief en correctief onderhoud uitvoert op alle automaten.

4.2 Apparatuur

Automaten die worden geleverd zijn geschikt voor bonen. Voor alle automaten geldt dat de koffie van goede kwaliteit is waarbij de smaak door medewerkers en gasten van de gemeente gewaardeerd wordt. De gemeente streeft hierbij naar een 7,5+ dienstverlening. Enkele locaties wensen automaten voor instant. De aantallen en exacte locaties zijn weergegeven in bijlage 2.

De locaties waar de automaten nu zijn geplaatst, kunnen in de toekomst veranderen, mede als het aantal automaten dat momenteel aanwezig is op locatie. Het is mogelijk dat op locatie Vindingrijk extra plaatsing van automaten gewenst is.

Het type automaat is overal gelijk. Functionaliteit per automaat kan verschillen, afhankelijk van de plek waar de automaat wordt geplaatst maar de look & feel blijft hetzelfde. In verband met vergaderingen moet een gedeelte van de automaten (bijvoorbeeld bij de vergadercentra) ook beschikken over een kannen tap functie. De warme drankenautomaten waar een kannenfunctie is gewenst, staan weergegeven in bijlage 2.

4.2.1 Opschalen en afschalen apparatuur

Bij op- of afschaling van het aantal locaties en medewerkers en daarmee het gebruik van de automaten wordt flexibiliteit van de opdrachtnemer verwacht. Bij substantiële wijziging in het aantal consumpties kan het aantal automaten worden aangepast. Maximaal 15% van het aantal automaten kan worden onttrokken gedurende de initiële duur van de overeenkomst zonder meerkosten voor opdrachtgever. Vanaf het achtste contractjaar is afschalen kosteloos aangezien de automaten afgeschreven zijn.

Het bijplaatsen van automaten is te allen tijde mogelijk tegen gelijkblijvende kosten of kosten die in overleg zijn overeengekomen. Bij aanvang van de overeenkomst worden er nieuwe warme drankenautomaten geplaatst. Vanaf het 3^e contractjaar mogen refurbished automaten geplaatst worden. De overeenkomst met de opdrachtnemer is derhalve flexibel. Indien refurbished automaten worden ingezet dan zijn dit dezelfde automaten als origineel aangeboden en met eenzelfde looptijd als de initiële automaten.

4.2.2 Uitgangspunten apparatuur

De onderstaande uitgangspunten zijn van toepassing voor de warme drankenautomaten. Locatie-specifieke uitgangspunten zijn in de opsomming vermeld. Overige uitgangspunten gelden voor alle locaties.

- Nieuwe en ongebruikte apparaten bij aanvang van het contract.
- Afmeting automaten dient aan te sluiten op de beschikbare ruimte.
- Automaten op basis van een verse bonen zetmethodiek. Voor sommige locaties wordt tevens een warme drankenautomaat op basis van de instant zetmethodiek gevraagd. (Zie bijlage 2)
- Vloeibare melk in de automaten op de locaties Stadhuis, Stadskantoor en Erfgoedhuis.
- 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, bijvoorbeeld ook voor mensen in een rolstoel of met een visuele beperking.

- Voor de locatie die dat willen wordt rekening gehouden met een goed werkende en voldoende dikke afvoerslang om de vloeistof vanuit de lekbak direct in de afvoer van de locatie te krijgen.
- Consumpties voor gratis verstrekking.
- Separaat tappunt voor koffie en water (warm en koud). Uitgiftepunten zijn zichtbaar gescheiden.
- Kannenfunctie voor de automaten aangegeven in bijlage 2.
- Heet water is te bedienen met een stopknop.
- De inhoud van een consumptie is 125 ml. De hoeveelheid moet gedurende de contractperiode aangepast kunnen worden.
- Condimentendisplay naast de automaat (indien gevraagd) voor aanvullende/ complementaire producten (theezakjes, creamer, roerstaafjes etc.).

Voor de locaties die vallen onder de eerste lichting, hebben de automaten een doorvoer voor het koffieresidu. De warme drankenautomaten in de Plaza hebben deze doorvoer niet. Het is wel mogelijk om hier een doorvoer te maken.

Op twee locaties wordt ook het onderhoud van twee waterkranen uitgevoerd door de opdrachtnemer.

Het uitgangspunt is dat de opdrachtnemer alle automaten (zowel koop als huur) aan het einde van de overeenkomst weer inneemt tenzij de gemeente voor de koopautomaten anders beslist. Deze automaten worden op een duurzame wijze en zo hoogwaardig mogelijk, verwerkt.

4.3 Branding

De gemeente wenst geen uitbundige reclame-uitingen van de opdrachtnemer op de automaten. Opdrachtnemer mag zijn eigen logo op de automaten voeren indien dit met gepaste bescheidenheid gebeurt. Daarnaast kan opdrachtgever het display gebruiken indien mogelijk, om aan storytelling te doen of andere berichten te delen.

4.4 Assortiment

Alle automaten bevatten een assortiment gemaakt met duurzame en/of lokale ingrediënten passend bij de doelstellingen van de gemeente. De losse ingrediënten zoals suiker, creamer, theezakjes en roerstaafjes, en de verpakkingen hiervan, zijn zo duurzaam mogelijk. De vloeibare melk die gebruikt

wordt op de binnenstad locaties, wordt biologisch ingekocht en is van Nederlandse afkomst. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inzamelen van koffiedrab en de juiste verwerking hiervan. Hiervoor wordt samenwerking gezocht met de afvalleveranciers van de locaties.

Het assortiment dat minimaal beschikbaar is in de warme drankenautomaten:

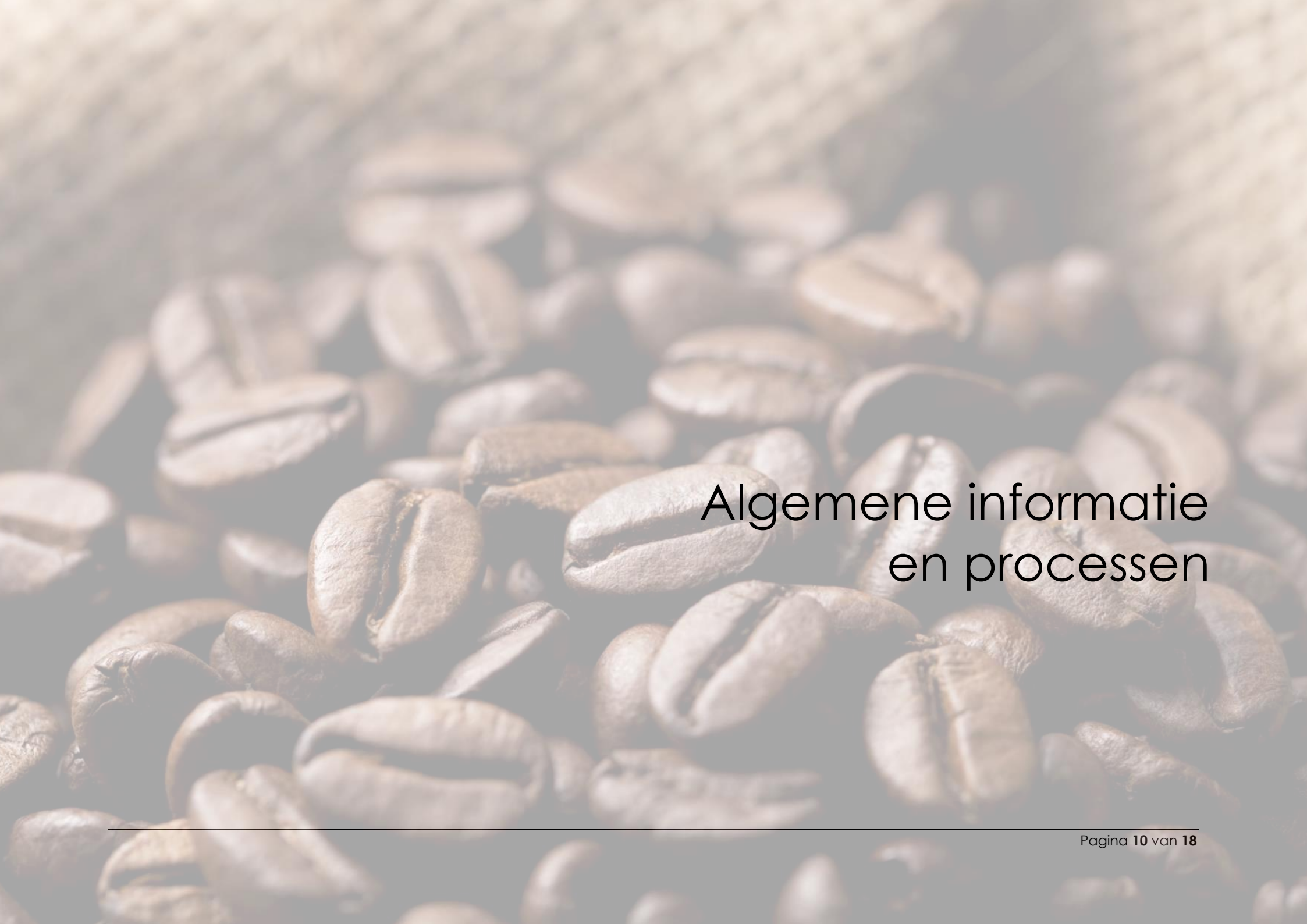
- Espresso;
- Koffie (bonen);
- Cacao (enkele locaties);
- Cappuccino;
- Café au lait;
- Latte macchiato;
- Heet water;
- Koud water (enkele locaties).

De locaties die vallen onder de eerste lichting kiezen vanuit het oogpunt op vitaliteit niet voor de chocolademelk in de automaat. De overige locaties zijn vrij in deze keuze.

Suikersticks, melksticks, theezakjes en roerstaafjes worden los naast de automaat aangeboden. Opdrachtnemer hanteert voor deze producten te allen tijde een eerlijke, transparante maar ook marktconforme prijs. De exacte vraag van het assortiment in de warme drankenautomaten en naast de drankenautomaten is weergegeven in bijlage 2.

4.5 Gramimages

Opdrachtnemer vult de grammages in het Prijzenblad in. Deze grammages en de instellingen van de apparatuur worden niet, zonder uitdrukkelijke toestemming van de gemeente, gewijzigd of aangepast. De gemeente wenst schommelingen in grammages zoveel mogelijk te voorkomen zonder continue controle. Opdrachtnemer doet een voorstel hoe dit voorkomen kan worden. De gemeente behoudt zich het recht voor om de grammages door een onafhankelijk bureau, voor kosten van de gemeente zelf, te laten controleren.

The background of the slide is a close-up, high-resolution photograph of numerous dark brown, roasted coffee beans. The beans are scattered across the frame, with some in sharp focus in the foreground and others blurred in the background, creating a sense of depth. The lighting is soft, highlighting the texture and creases of the beans.

Algemene informatie en processen

5 VERZORGING, ONDERHOUD EN STORINGEN

5.1 Dagelijkse service

De automaten die vallen binnen de eerste lichting- locaties worden dagelijks schoongemaakt en onderhouden door de cateringmedewerkers. Voor de automaten in het Stads kantoor, het Stadhuis en het Bestuurscentrum zijn dagelijks 10 uur beschikbaar. Voor de koffieautomaten op de begane grond van het Stads kantoor heeft de catering dagelijks 5 uur per dag. Dit is voor zowel het onderhoud als het wisselen en schoonmaken van het serviesgoed. Voor drie automaten in de plaza geldt dat deze geen doorvoer opvangbak heeft, waardoor het residu met veel regelmaat geleegd wordt.

Bovenstaande uren zijn de maximale uren die beschikbaar zijn voor de operatie (dagelijks bijvullen en schoonmaken) door de medewerkers van de cateraar. De dagelijkse verzorging van de automaten die de opdrachtnemer levert, past binnen deze uren.

Voor de locaties uit de tweede lichting geldt een maximum onderhoudstijd van 15 minuten per automaat, per dag.

Van de opdrachtnemer wordt ook verwacht dat de medewerkers van de gemeente en van de cateraar een goede training krijgen zodat de dagelijkse verzorging van de warme drankenautomaten en het verhelpen van de 1^e lijn storingen door de medewerkers op locatie zelfstandig kunnen worden uitgevoerd. Deze training wordt gedurende de contractperiode regelmatig herhaald als opfrustraining of als training voor medewerkers die nieuw in dienst zijn gekomen.

Om het voor de medewerkers van de gemeente en de cateraar gemakkelijk te maken om de dagelijkse verzorging uit te voeren stelt de opdrachtnemer een quick reference card beschikbaar waarop de stappen eenvoudig zijn weergegeven.

5.2 Verzorging en onderhoud

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verzorgen van het technisch onderhoud (preventief en correctief) aan en warme dranken automaten ter voorkoming van storingen. Preventief onderhoud gebeurt minimaal éénmaal per jaar en houdt onder andere in:

- Het reinigen van onderdelen die niet voor de operator bereikbaar zijn.

- Het smeren, controleren en eventueel na/ bijstellen van de daarvoor in aanmerking 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 operator kunnen worden opgelost door de technische afdeling van de opdrachtnemer worden opgelost.

5.3 Storingen

De procedure ten aanzien van het melden van storingen verloopt via het Facilitair Meldpunt Servicedesk van de gemeente (facmeld@s-hertogenbosch.nl) die contact opneemt met de opdrachtnemer. Storingen worden geregistreerd in het FMIS. Dit FMIS- systeem wordt op korte termijn vervangen. De gemeente wil meldingen met betrekking tot de warme drankenautomaten rechtstreeks vanuit het nieuwe FMIS doorzetten aan de koffieleverancier. De gemeente verwacht dat opdrachtnemer hier zijn medewerker aan verleent.

De "tweede lichting locaties" zoeken bij storing rechtstreeks contact met de opdrachtnemer, de gemeente verwacht dat de storingen van alle locaties één overzicht terug te vinden zijn.

Indien het proces van storingsmelding gedigitaliseerd kan worden heeft dit de voorkeur van de gemeente. Het storingsnummer en de locatie is op de warme drankenautomaten zichtbaar zodat de gebruiker de storing eenvoudig kan melden. De opdrachtnemer is verplicht om de storing in behandeling te nemen en af te melden. De opvolging van storingen vindt gedurende 52 weken per jaar plaats. In overleg met de opdrachtnemer wordt de dienstverlening per periode afgestemd. De opdrachtnemer houdt hier rekening mee en kan gedurende openingstijden (8:00 en 17:00 uur) storingen verhelpen.

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

- Eerste lijn storingen: onder eerste lijn storingen 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 of de cateraar zullen in eerste instantie proberen deze storing op te lossen. Als 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 opdrachtnemer heeft binnen 4 werkuren na melding door de gemeente, de diagnose gesteld en deze binnen 8 werkuren opgelost. De opdrachtnemer 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. Opdrachtnemer meldt binnen 8 werkuren aan de gemeente of deze binnen de 16 werkuren al dan niet gerepareerd kan worden.

Alle kosten voor het uitvoeren van het technisch onderhoud (preventief en correctief) zijn in een serviceovereenkomst opgenomen. Er kunnen geen aanvullende kosten aan de gemeente worden doorbelast. Onderdelen voor de bij de gemeente geplaatste apparatuur zijn in ieder geval gedurende de overeenkomst beschikbaar of er is een vergelijkbaar alternatief beschikbaar.

5.4 Netwerkgebruik

De gemeente hanteert regels voor de toegang van het netwerk van de gemeente en voor de inlog van dashboards en bestelwebsites via het netwerk van de gemeente. Het uitlezen van tellerstand via telemetrie is toegestaan. Berichten verspreiden via de displays van de automaten of via narrowcasting is niet toegestaan. De gemeente heeft de Algemene Voorwaarden SAAS samengesteld voor websites en applicaties. De eisen voor het gebruik hiervan zijn toegevoegd middels een checklist in bijlage 3. U dient deze in te vullen en bij inschrijving in te dienen. Na gunning zal de gemeente dit document met u bespreken.

6 PERSONEEL

6.1 Algemeen

Opdrachtnemer 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.

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

De gemeente heeft graag een vast aanspreekpunt voor de locaties. Alle medewerkers van opdrachtnemer gaan gekleed in herkenbare bedrijfskleding. De opdrachtnemer ziet erop toe dat de medewerkers voldoende aandacht besteden aan persoonlijke hygiëne.

Ontslag en aanname zijn de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer. De gemeente behoudt zich het recht voor (niet op onredelijke gronden) medewerkers van opdrachtnemer de toegang tot haar gebouwen en terreinen te ontfangen 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 Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)

De gemeente vraagt voor de medewerkers die op locatie dienstverlening komen uitvoeren, een geldige VOG. Het screeningsprofiel voor de VOG is 41. De medewerkers hoeven deze bij aanvang bij locatie niet te laten zien. De opdrachtnemer verklaart dat iedereen die op locatie komt of daar werkt een geldig VOG heeft door het afgeven van een verklaring aan de contactpersoon van de gemeente.

Operators van de opdrachtnemer kunnen zich te allen tijde identificeren door het overleggen van een geldig identiteitsbewijs.

6.3 Werkvergunningen

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

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

7 HYGIËNE, SCHOONMAAK, HUISVESTING EN KWALITEIT

7.1 Schoonmaak

Het dagelijks onderhoud wordt verzorgd door medewerkers van de gemeente of medewerkers van de huidige cateraar. De gemeente is derhalve verantwoordelijk voor de schoonmaakwerkzaamheden van de automatenvoorzieningen, de vloer en werkbladen rondom de warme drankenvoorzieningen die als gevolg van dagelijks onderhoud en gebruik vervuild zijn. Indien er vervuiling ontstaat door preventief en correctief onderhoud, is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor deze schoonmaakwerkzaamheden die ontstaan als gevolg van preventief en correctief onderhoud.

Het schoonmaken van de ruimte waar de apparatuur is geplaatst behoort tot de verantwoordelijkheid van de schoonmaakorganisatie van de gemeente.

Schoonmaakmiddelen die door opdrachtnemer worden aangeboden (voor o.a. het reinigen van de apparaten) zijn zo duurzaam mogelijk en voldoen daar waar mogelijk aan de duurzaamheidseisen.

7.2 Afval

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

Het koffieresidu wordt momenteel niet verwerkt voor circulaire doeleinden. Dit wordt in de huidige situatie bij het GFT gestort. De gemeente wenst in de toekomstige situatie een duurzame oplossing voor het koffieresidu.

Opdrachtnemer gaat na gunning gezamenlijk met de gemeente en de afvalverwijderaars op zoek naar de beste oplossing.

7.3 Huisvesting en bevoorrading

Inzake logistiek en toegang tot de locaties gelden de huisregels en veiligheidsregels van de gemeente. De opdrachtnemer zorgt voor de logistiek en levering van alle ingrediënten op de locaties van de gemeente. Voor het verlenen van de toegang wordt direct na de definitieve gunning een overzicht van de medewerkers van de opdrachtnemer aangeleverd.

Op iedere locatie is opslagruimte aanwezig ten behoeve van de ingrediënten. De medewerkers van de locaties uit de tweede lichting bestellen ieder voor hun eigen locatie. Voor de locaties uit de eerste lichting geldt dat de catering de ingrediënten bestelt en dit rechtstreeks factureert aan de gemeente. Voor locatie Bestuurscentrum worden de ingrediënten geleverd op het Stads kantoor. De catering zorgt hier zelf voor de verplaatsing van de producten naar het bestuurscentrum.

De gemeente 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. Opdrachtnemer levert duidelijke specificaties aan bij de gemeente direct na gunning.

7.4 Kwaliteitszorg

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

De kwaliteit van de automaat en de consumptie wordt minimaal 1 x per jaar intern door de opdrachtnemer gecontroleerd. De uitkomsten van de controles worden schriftelijk gerapporteerd aan de gemeente. Eventuele tekortkomingen worden vastgelegd in een verbeterplan, waarbij concreet wordt aangegeven hoe en binnen welk tijdsbestek de tekortkoming wordt opgelost. Deze verbeterplannen worden besproken met de contactpersoon van de gemeente zodat deze gebruikt kunnen worden om de operatie door de servicemedewerkers van de gemeente en de cateraar te verbeteren.

De gemeente behoudt zich het recht om de kwaliteit van de automaten-voorzieningen en de tevredenheid over de voorzieningen te laten controleren door een onafhankelijke partij. Bij deze controles kunnen de grammages gecontroleerd worden of de tevredenheid van de gebruikers.

8 COMMUNICATIE EN OVERLEG

De gemeente wenst een optimale communicatie met de opdrachtnemer te realiseren op basis van partnerschap. Van de opdrachtnemer wordt een professionele maar nog belangrijker, een proactieve houding verwacht.

8.1 Samenwerking

De gemeente wenst een partnerschap aan te gaan op basis van samenwerking. De gemeente verstaat onder samenwerking dat:

- Er sprake is van vertrouwen.
- Er volledige transparantie is.
- Er helder gecommuniceerd wordt.
- Er sprake is van gelijkwaardigheid.
- Beide partijen verantwoordelijkheid nemen en de eigen rol pakken.
- Beide partijen elkaar aanspreken en versterken om tot een beter resultaat te komen.
- Er partnership is met duidelijke afspraken.

8.2 Overlegstructuur

Operationeel overleg

Overleg met betrekking tot de operationele gang van zaken vindt regelmatig/dagelijks plaats met het Facilitair Meldpunt van de gemeente of de beheerders van een van de locaties uit de tweede lichting. Onderwerpen die hier aan de orde komen zijn:

- Klachten met betrekking tot de dienstverlening.
- Eventuele knelpunten inzake de operationele werkzaamheden.

Tactisch overleg

De onderwerpen die in ieder geval in het tactisch overleg (4 maal per jaar) besproken worden zijn hieronder beschreven.

- Lopende zaken.
- Diverse personele aangelegenheden.
- Storingen, afgelopen periode en cumulatief.
- Beschikbaarheid apparatuur.
- Verplaatsingen apparatuur.
- Klachtenregistratie en -afhandeling.
- Facturatie.
- KPI's.

- (Financiële) management rapportages en toelichting.

Opdrachtnemer draagt zorg voor de schriftelijke verslaglegging. Uiterlijk een week na afloop van het overleg wordt het verslag verspreid onder de aanwezige personen.

Strategisch overleg

Het strategisch overleg vindt jaarlijks plaats. De onderstaande onderwerpen worden minimaal besproken.

- Toekomstvisie en trends en ontwikkelingen.
- Partnerschap.
- Duurzaamheid en vitaliteit.
- Financiële aspecten.
- Managementrapportages cumulatief per jaar.

Indien de gemeente of de opdrachtnemer hier aanleiding toe ziet, kan tussentijdsoverleg plaatsvinden. Opdrachtnemer draagt zorg voor de schriftelijke verslaglegging. Uiterlijk een week na afloop van het overleg wordt het verslag verspreid onder de aanwezige personen.

8.3 Managementinformatie

Binnen 4 weken na afloop van het kwartaal levert de opdrachtnemer de managementinformatie aan over het voorgaande halfjaar. Hierin wordt minimaal de volgende informatie verstrekt:

- Automaatnummer.
- Tellerstanden per automaat.
- Aantal consumpties per consumptie, per automaat (per maand en cumulatief) per locatie.
- Verbruik ingrediënten.
- Aantal en soort storingen.
- Uitgevoerd onderhoud per automaat.
- Beschikbaarheidspercentage per automaat en totaal aantal automaten.
- Eventueel nader te overleggen punten.

8.4 Klachtenprocedure

De gemeente vindt het belangrijk dat de gebruikers van de warme drankenautomaten tevreden zijn. Om hier goed inzicht in te hebben worden opmerkingen, suggesties en klachten goed geregistreerd en wordt toegezien op de opvolging hiervan als ook de correcte afhandeling. De opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure, al dan niet als onderdeel van een integraal kwaliteitsmanagementsysteem. Na opvolging van de klacht koppelt de opdrachtnemer de afgehandelde klacht, met de bijbehorende oplossing terug aan het Facilitair Meldpunt van de gemeente.

9 FINANCIËEL

9.1 Facturering en verrekening

Ieder kwartaal wordt een verzamelfactuur verstuurd met hierop de vaste kosten gespecificeerd:

- Huurkosten van de automaten (vast per automaat).
- 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 en andere toebehoren.

Onder de losse ingrediënten en andere toebehoren wordt in ieder geval (maar niet beperkt tot) verstaan: aanvullende producten zoals theezakjes, suikersticks, creamersticks, zoetstof, roerstaafjes, etc. maar ook de schoonmaakmiddelen.

De facturen worden verstuurd via e-facturatie. De e-factuur wordt in UBL-formaat aangeleverd via het open PEPPOL-netwerk van Simpler Invoicing. De kosten verband houdende met e-facturatie komen voor rekening van de opdrachtnemer.

9.2 Regeling inzake apparatuur en gebruik ruimten

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

9.3 Indexaties

De kosten voor de huur van de automaten staan vast gedurende de gehele contractperiode. Eenmaal per jaar voorafgaand aan het volgende kalenderjaar wordt de opdrachtnemer 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 november 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).

Indexeringen worden altijd schriftelijk onderbouwd aangeleverd en worden vastgesteld in overleg met de gemeente. De indexeringen worden vóór 1 november van het betreffende kalenderjaar ter goedkeuring aan de gemeente aangeleverd en kunnen niet eerder doorgevoerd worden dan na schriftelijke goedkeuring van de gemeente. Indexaties vinden altijd plaats per nieuw kalenderjaar. Het eerste moment voor indexatie is 1 januari 2025.

Indien zich tijdens deze overeenkomst bijzondere marktomstandigheden voordoen die zich uiten in een andere prijsverhoging ten opzichte van bovengenoemde indexeringen, zal de opdrachtnemer deze aan de gemeente melden inclusief alle consequenties en transparante onderbouwing. Gezamenlijk wordt overeengekomen hoe met deze bijzondere marktomstandigheden wordt omgegaan. Aanpassingen kunnen enkel dan gedaan worden na akkoord van de gemeente.

10 CONTRACTMANAGEMENT

10.1 Contractbeheer

De gemeente wenst de prestaties van de opdrachtnemer nauwlettend te kunnen volgen. Dit betekent dat er met de opdrachtnemer 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 KPI-cijfer.

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

De gemeente behoudt zich het recht voor de overeenkomst te ontbinden indien niet wordt voldaan aan de gewenste kwaliteit zoals weergegeven in de prestatie-monitor. De gewenste kwaliteit wordt weergegeven middels een cijfer, percentage of gewenst resultaat. Indien het eindresultaat 2 (twee) maal achtereenvolgens of 2 (twee) maal gedurende de contractperiode, lager is dan het doel welke is vastgelegd in de prestatie-monitor behoudt de gemeente zich het recht voor de overeenkomst te ontbinden. Opdrachtnemer heeft bij het niet behalen van het gezette doel eerst de kans om een verbeterplan op te leveren, deze wordt binnen 10 werkdagen opgeleverd. Indien bij het volgende tactische overleg geen verbetering zichtbaar is, geldt de mogelijkheid tot ontbinding van de overeenkomst.

De gemeente behoudt zich het recht voor het contractbeheer aan een onafhankelijk en ter zake deskundig bureau uit te besteden. Opdrachtnemer is verplicht hieraan haar medewerking te verlenen. De organisatie van de opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat er voor het contractbeheer extra (administratieve) inspanningen verricht kunnen worden.

10.2 Monitoring KPI's

De gemeente 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. De gemeente verwacht van de opdrachtnemer hiervoor een voorstel dat na gunning definitief zal worden afgestemd.

KPI's die minstens worden meegenomen zijn:

- Beschikbaarheidspercentage
- Service vanaf melding tot aan de operating

BIJLAGE 1 MVI CRITERIA

Een overzicht van de MVI-criteria is bijgevoegd als PDF - bestand.

BIJLAGE 2 LOCATIE OVERZICHT

Een overzicht van de wensen per locatie is toegevoegd als Excel- bestand.

BIJLAGE 3 ALGEMENE VOORWAARDEN SAAS

Deze bijlage is toegevoegd als PDF- bestand.