

Programma van eisen warme dranken voorziening

Gemeente Gooise meren

Projectleider	S. Nabibaks
Afdeling	Facilitaire zaken, Informatievoorziening en Automatisering (FIA)
Referentie	2024/750916
Versie	1.0
Datum	23 september 2024

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Doel van het document	3
1.2	Leeswijzer	3
2	Locaties en behoeften	4
2.1	Locaties	4
2.2	Behoeftte	4
3	Programma van Eisen	6
	Algemeen	6
	Duurzaamheid	6
	Apparatuur	7
	Assortiment	8
	Dienstverlening	9
	Technisch Service Onderhoud en storingen	10
	Logistiek	12
	Personeel en organisatie	12
	Kwaliteit en schoonmaak	13
	Implementatie, transitie en mutaties	14
	Financiën	15
	Samenwerking en overlegstructuur	17 ¹⁶
	Rapportages	17
	Facturatie	<u>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</u> ¹⁷
	Wensen	18

1 Inleiding

1.1 Doel van het document

Dit document is bedoeld om een zo goed mogelijk beeld te vormen over de gewenste situatie ten aanzien van de warme drankvoorzieningen binnen de Gemeente Gooise Meren (hierna: GGM). Het document beschrijft daarom zowel de ambities als de behoefte en bevat tevens een lijst met minimale eisen waar Dienstverlener aan moet voldoen vooraf aan en tijdens uitvoering van de overeenkomst. Dit document vormt integraal onderdeel van de Overeenkomst van Opdracht tussen Dienstverlener en GGM.

1.2 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 worden de behoefte en ambities omschreven, gevolgd door hoofdstuk 3 waar de minimale eisen aan bod komen met betrekking tot de volledige scope van dienstverlening.

2 Locaties en behoeften

2.1 Locaties

GGM bevindt zich op vier verschillende locaties: twee (2) locaties in Bussum en twee (2) in Naarden. In Bussum bevindt zich het gemeentekantoor, de hoofdlocatie van GMM. In onderstaande tabel de locaties, adressen en aantal machines.

Plaats	Locatie	Adres	Koffiemachines
Bussum	Gemeentekantoor	Brinklaan 35 1401 EP	8 machines
Bussum	Werf	Huizerweg 51 1401 GH	2 machines
Naarden	Werf	Energiestraat 15 1411 AP	2 machines
Naarden	Opvanglocatie Ontheemden	IJsselmeerweg 3 1411 AA	2 machines

2.2 Behoefte

GGM wil graag inspelen op de behoefte van verschillende doelgroepen. De doelgroepen die GMM wil bedienen met de warme dranken voorziening, zijn:

- Bezoekers;
- Medewerkers
- Ontheemden

Voor de hierboven genoemde doelgroepen wenst GGM verschillende type automaten in te zetten:

	Type 1	Type 2	Type 3
Doelgroepen	Bezoekers en medewerkers	Medewerkers	Medewerkers en bewoners Opvanglocatie(s) ontheemden
Locaties	Centrale hal óf vergadercentrum Gemeentekantoor	Gemeentekantoor en gemeentewerf	Opvanglocatie ontheemden
Kenmerken	Luxe verse koffie met verse melk	Luxe verse koffie	Capaciteit
Zetmethode / -snelheid	Bean to cup / < 35 sec	Bean to cup / < 35 sec	Instant / <10 sec
Aantal machines	2	10	2

DSO	Cateraar	Cateraar in Gemeentekantoor en Dienstverlener op de werflocaties	Op werkdagen: Dienstverlener Tijdens feest- en weekenddagen: Eigen beheer
Minimaal assortiment	Koffie / Espresso Cappuccino (verse koe-of havermelk) Cacao Latte Machiatto Wiener Melange Heet water	Koffie / Espresso Cappuccino (poeder) Cacao Latte Machiatto Wiener Melange Heet water	Koffie / Espresso Cappuccino (poeder) Cacao Heet water
Financiering-constructie	Huur-lease	Huur-lease	Huur

De condimenten dienen voor alle bovengenoemde typen automaten los te worden aangeboden. De condimenten dienen dus niet in de machines te zitten, maar zijn los verkrijgbaar. Het gaat hierbij ten minste om:

- Theezakjes (minimaal 8 verschillende theesmaken, wisselend per seizoen);
- Cafeïnevrije koffie sachets
- Creamer (eventueel een optie voor havermelk);
- Suikersachets;
- Zoetstof;
- (Duurzame) Roerstaafjes.

3 Programma van Eisen

In dit hoofdstuk is het programma van eisen opgenomen dat geldt voor de plaatsing, huur en/of lease, technisch service onderhoud, dagelijks service onderhoud (bijvullen en schoonmaken) en levering van ingrediënten en condimenten behoeve van de warme drankenautomaten bij GGM.

Algemeen	
Eis 1	De Dienstverlener voert de werkzaamheden conform de eisen in dit Programma van Eisen uit.
Eis 2	De Dienstverlener houdt zich aan alle vigerende wet- en regelgeving waaronder eisen ten aanzien van voeding en hygiëne.
Duurzaamheid	
Eis 3	De Dienstverlener neemt alle van toepassing zijnde bepalingen uit de Wet Milieubeheer, die betrekking hebben op de dienstverlening bij GGM, in acht en handelt hiernaar.
Eis 4	Dienstverlener levert disposable bekertjes. Al dan niet in geval van wijziging in beleid of wet- en regelgeving is Aanbestede Dienst vrij om een aanpassing te doen en over te stappen naar herbruikbare bekertjes.
Eis 5	De geoffereerde warme drankenautomaten voldoen minimaal aan: energielabel A+, CE-keurmerk en de wetgeving omtrent NEN: 1010/3140. Alleen het energielabel A+ is niet van toepassing op de type 1 automaten
Eis 6	De geoffereerde warme drankenautomaten hebben een nachtstand/slaapstand indien de machines > 1 uur niet worden gebruikt.
Eis 7	Omverpakkingen, pallets en ander verpakkingsmateriaal, anders dan de verpakking van de ingrediënten, worden direct na levering door Dienstverlener retour genomen.
Eis 8	De Dienstverlener voert zijn bedrijfsvoering en dienstverlening uit op een manier zodat de CO ₂ uitstoot en het waterverbruik geminimaliseerd wordt, er zo veel mogelijk materialen worden gebruikt met een minimale impact, er alternatieven zijn voor disposables of single-use plastics, het gebruik van verpakkingen en energieverbruik zoveel mogelijk wordt geminimaliseerd, en dat de producten, materialen en grondstoffen zoveel mogelijk in omloop gehouden worden.
Eis 9	Dienstverlener treft alle noodzakelijke voorzieningen om duurzame inzetbaarheid van haar personeel te realiseren en te borgen.
Eis 10	Dienstverlener levert (aantoonbaar) duurzame koffie, thee, cacao en suiker, waarbij een vaste minimumprijs (niet-onderhandelbare premie) wordt betaald aan de (koffie/cacao)boeren en dat de (koffie/ cacao)boeren een lange termijn handelsrelatie hebben. Koffie, thee, cacao en suiker met het keurmerk Fairtrade (voldoen hiermee aan de criteria van www.fairtrade.nl), of gelijkwaardig voldoen in ieder geval aan deze eis.
Eis 11	Voor het vervoer van de goederen naar de locatie van de inkoopende organisatie dient binnen de landsgrenzen gebruik te worden gemaakt van voertuigen die ten minste aan emissieklasse 6 voldoen .

Eis 12	<p>Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan. Wanneer niet-biobased kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan.</p> <p>Bij deze eis gaat het om materiaal dat afkomstig is van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (post-consumer fase).</p> <p>Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet de Dienstverlener dit onderbouwd toelichten.</p>
--------	---

Apparatuur

Eis 13	<p>Alle warme drankenautomaten zijn bij aanvang nieuwe tafelmodel apparaten. De type 1 en 2 dienen te beschikken over een espresso-zetmethodiek (bean-to-cup) waarbij gebruik gemaakt wordt van verse koffiebonen. Voor de type 3 automaten is, in verband met de gewenste zetsnelheid, voor de instant zetmethodiek gekozen.</p>
--------	---

Eis 14	<p>Het display/bedieningspaneel van de automaten is gebruiksvriendelijk, werkt intuïtief, in de Nederlandse taal en is goed bedienbaar voor iedereen, bijvoorbeeld ook voor mensen met een visuele beperking of laaggeletterde mensen. De type 3 automaten beschikken daarnaast ook over de Engelse taal.</p>
--------	---

Eis 15	<p>De storingsomschrijving wordt in het display weergegeven.</p>
--------	--

Eis 16	<p>De te plaatsen en geoffreerde warme drankenautomaten zijn tafelmodel automaten en sluiten aan op de beschikbare ruimte en passen op de reeds aanwezige pantrymeubels van GGM. Onderstaande foto is ter indicatie van een van de situaties. Deze situatie met de minst beschikbare ruimte (97 cm) in de hoogte.</p>
--------	---



Eis 17	De warme drankenautomaten worden middels een geaarde aansluiting gekoppeld aan het stroomnet. De Dienstverlener maakt gebruik van de elektriciteitsaansluitingen van GGM, deze aansluitingen zijn 230V.
Eis 18	GGM zorgt voor een wateraansluiting en een stopcontact. Een waterslang, om de automaat aan de wateraansluiting te koppelen, dient door de Dienstverlener te worden verzorgd.
Eis 19	De warme drankenautomaten beschikken over de volgende functionaliteiten: <ul style="list-style-type: none"> • Een bekerdetectiesysteem; • Regelbare dosering van de ingrediënten (mild/normaal/sterk); • Mogelijkheden tot het wijzigen van het assortiment (saneren en toevoegen); • Separate tappunten voor koffie en (heet-en-koud) water. De uitgiftepunten zijn zichtbaar gescheiden; • een intern of extern waterfilter; • een opvangreservoir van ten minste 0,7L ten behoeve van vloeistoffen; De automaten dienen voorzien te zijn van een waterslot of Dienstverlener dient een waterslot te plaatsen tussen de watertoevoer en automaat.
Eis 20	De standaard inhoud van de consumptie is ±50 <u>125</u> cc (<u>65 cc voor espresso</u>) maar kan op een later moment worden afgestemd op de bekers die mogelijk in de toekomst worden gebruikt.
Eis 21	Het uiten van reclameboodschappen op de automaten, anders dan de firmanaam van de Dienstverlener, is niet toegestaan..
Eis 22	Er is geen internet of telefoonsignaal beschikbaar voor de warme drankenautomaten. Indien dit door de Dienstverlener gewenst is ,zal dit door de Dienstverlener zelf geregeld moeten worden door het gebruik van een GSM module.
Eis 23	De uitstroomtemperatuur voor heet water dient minimaal 80 °C te zijn. Voor alle overige warme dranken dient dit minimaal 75 °C te zijn.
Eis 24	De zetsnelheid voor consumpties dient maximaal 35 <u>40</u> seconden te zijn. Voor automaat type 3 dient de zetsnelheid maximaal 10 <u>15</u> seconden te zijn.
Eis 25	De automaten dienen te beschikken over een digitaal registratiesysteem per machine voor de registratie van de aantallen per consumptie.
Eis 26	De automaten dienen te beschikken over een boiler van ten minste 3 Liter te beschikken
Eis 27	De Dienstverlener levert documentbladen en gebruikershandleidingen in de Nederlandse taal aan van de apparatuur met daarin bijbehorende technische specificaties en aansluitwaarden.
Assortiment	
Eis 28	Het minimale assortiment van de automaten type 1 is: <ul style="list-style-type: none"> • Espresso; • Koffie; • Cappuccino; • Café au lait; • Wiener melange • Warme chocolademelk; • Heet water. 1 automaat met verse koemelk, 1 automaat met verse haveremelk
Eis 29	Het minimale assortiment van de automaten type 2 is:

	<ul style="list-style-type: none"> • Espresso; • Koffie; • Cappuccino; • Café au lait; • Wiener melange • Warme chocolademelk; • Heet water.
Eis 30	<p>Het minimale assortiment van de automaten type 3 is:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Koffie • Cappuccino; • Warme chocolademelk; • Heet water
Eis 31	<p>Dienstverlener levert minimaal onderstaande condimenten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (Duurzame) roerstaafjes; • Cafeïnevrije koffiesachets • Creamer (eventueel optie voor havermelk); • Suikersachets; • Zoetstof; • Minimaal acht verschillende smaken thee, wisselend per seizoen en zijn verder naar inzicht van de Dienstverlener aan te bieden.
Eis 32	<p>GGM gaat uit van de expertise van de Dienstverlener om passende automaten, producten en dienstverlening aan te bieden. GGM wil voor haar gebruikers maximale tevredenheid realiseren met warme dranken voorzieningen en daarom wordt na gunning, vóór aanvang van het contract, in samenwerking met de Dienstverlener een smaaktest vormgegeven.</p> <p>Met een smaaktest wil GGM haar medewerkers mee laten beslissen over de keuze voor het type boon/koffieblend (voor de automaat type 1 en 2), en de theeblend. De Dienstverlener biedt twee (2) type bonen (melanges) en twee (2) type melanges thee aan waaruit door GGM gekozen kan worden. Beide blends bonen en thee dienen tegen de tarieven zoals opgenomen in het prijsblad geleverd te worden.</p> <p>Opdrachtgever heeft daarbij de mogelijkheid om eens in de twee jaar opnieuw een verzoek tot een smaaktest te doen. Opdrachtnemer is verplicht hieraan mee te werken. Wijzigingen in het type boon/koffieblend of thee kwaliteit welke hieruit volgen is Opdrachtnemer verplicht invulling aan te geven.</p>
Dienstverlening	
Eis 33	<p>Dienstverlening omvat het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het plaatsen en gebruiksklaar installeren van de warme drankenautomaten binnen GGM; • Het aan het einde van de contractperiode c.q. tussentijds afvoeren van de geleverde automaten; • Het leveren van alle benodigde ingrediënten ten behoeve van alle type automaten en consumpties; • Inzet gekwalificeerd personeel, inwerken, opleiding en training en vervanging van personeel; • Het uitvoeren van TSO; • Het oplossen van technische storingen (correctief);

	<ul style="list-style-type: none"> • Alle voor levering en dienstverlening benodigde hulpmiddelen en materialen; • Rapportages, audits, toetsen en facturaties. • Het keuren van de automaten conform de NEN3140 en gedurende de contractperiode te allen tijden laten voldoen aan de NEN3140; • Het organiseren van de smaaktest(en) (zie eis 32). <p>Aanvullend voor locaties waar DSO van toepassing is (werflocaties en opvang ontheemden):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coördinatie en aansturen ten behoeve van de dagelijkse verzorging; • Alle eventueel bijkomende activiteiten voor de levering en dienstverlening; • Het (dagelijks) verzorgen (reinen en vullen) van de apparaten en ingrediënten volgens de HACCP-richtlijnen; • Het netjes en overzichtelijk presenteren van alle ingrediënten en condimenten; • Het (dagelijks) afvoeren van koffieresidu en eventuele verpakkingsmaterialen (het is toegestaan daarvoor de centrale afvalcontainers van de GGM te gebruiken.)
Eis 34	In het geval dat het DSO door de cateraar/derden wordt uitgevoerd is de Dienstverlener verantwoordelijk voor een opleiding/instructie aan medewerkers van de cateraars/derden over het functioneren van de automaat, bijvullen e.d. inclusief het oplossen van eenvoudige storingen. Deze opleiding/instructie dient geschikt te zijn voor medewerkers met en afstand tot de arbeidsmarkt wegens uiteenlopende redenen. Op verzoek wordt de opleiding/instructie herhaald.
Technisch Service Onderhoud en storingen	
Eis 35	Alle storingen worden gemeld via het FMIS (topdesk) van GGM en worden geregistreerd in het FMIS van GGM. De storingsmeldingen worden gemonitord door servicedesk facilitair. Vanuit dit punt wordt de storing doorgezet naar de Dienstverlener. De Dienstverlener richt een centraal punt in waar deze storingen, maar ook klachten gemeld kunnen worden. Op dit meldpunt worden alle meldingen in behandeling genomen en wordt de afhandeling van de storing of klacht gecoördineerd. Nadat de storing is afgehandeld wordt dit teruggekoppeld aan servicedesk facilitair van GGM, inclusief omschrijving van de afhandeling.
Eis 36	Indien storingswerkzaamheden worden uitgevoerd waarbij werkzaamheden aan de infra van GGM noodzakelijk zijn (bijvoorbeeld waterleiding of stroomaansluitingen) moet dit bij servicedesk facilitair voor aanvang van de werkzaamheden gemeld worden en kunnen deze werkzaamheden alleen na akkoord van servicedesk facilitair en in aanwezigheid van een (facilitair) medewerker van GGM worden uitgevoerd
Eis 37	De Dienstverlener is verantwoordelijk voor het TSO aan de warme dranken automaten ter voorkoming van storingen. GGM verwacht dat minimaal eenmaal per jaar preventief onderhoud wordt uitgevoerd aan de automaten. Het TSO houdt minimaal in: <ul style="list-style-type: none"> • Het reinigen van onderdelen die bij het dagelijks onderhoud niet bereikbaar zijn; • Het smeren, controleren en eventueel bijstellen van de daarvoor in aanmerking komende delen zodat het goed functioneren van de warme drankenautomaat wordt gewaarborgd;

	<ul style="list-style-type: none"> • Het volledig ontkalken van het watersysteem, het controleren van de boiler/watersystemen; • Vervanging van het waterfilter indien noodzakelijk; • Het controleren en vervangen van afdichtingen. • TSO dient uitgevoerd te kunnen worden op de locaties op werkdagen tussen 09:00 uur en 17:00 uur. Op de gemeentewerf dient TSO te worden uitgevoerd tussen 08.00 en 15.00.
Eis 38	De Dienstverlener voert het correctief onderhoud uit. Dit houdt in dat alle storingen die niet door medewerkers die DSO verzorgen kunnen worden opgelost, door de Dienstverlener worden uitgevoerd.
Eis 39	<p>Maximale respons- en reparatietijd voor storingen:</p> <p>Tweede lijnstoring: de technische dienst van de Dienstverlener heeft binnen 8 werkuren (9:00 tot 17:00) na melding door GGM de diagnose gesteld en deze binnen 16 werkuren opgelost.</p> <p>Eerste lijnstoringen worden zelf opgelost. Onder eerste lijnstoringen wordt verstaan: haperingen aan de automaat waardoor de gewenste consumptie (inclusief inhoud) niet of niet juist verkregen wordt door de gebruiker.</p> <p>Tweede lijnstoring, die niet direct worden opgelost (bijvoorbeeld in het geval van het bestellen van een kapot onderdeel), worden door Dienstverlener binnen 2 werkdagen na melding opgelost. al dan niet door het plaatsen van een (tijdelijk) vervangende automaat. De Dienstverlener meldt binnen 8 werkuur aan GGM of de storing binnen 2 werkdagen kan worden opgelost.</p>
Eis 40	Wanneer een storing van automaat langer dan 4 werkdagen duurt, dient de Dienstverlener kosteloos een vervangend en vergelijkbaar alternatief aan te bieden. Het vervangende alternatief moet een werkbare oplossing zijn met een minimale gelijke functionaliteit en prestaties. De vervangende automaat dient op de 5e dag na ingang van de storing geplaatst en in gebruik genomen te kunnen worden.
Eis 41	Indien uit de storingsoverzichten blijkt dat een bepaalde automaat meer dan drie storingen per kwartaal (technische verwijtbare storingen die door Dienstverlener verholpen moeten worden) heeft, dient betreffende automaat te worden vervangen door een automaat van hetzelfde model. Indien dit geldt voor het merendeel van de automaten uit dezelfde lijn, dient de hele lijn te worden vervangen door een ander soortgelijk model met dezelfde mogelijkheden en uitstraling door Dienstverlener. De vervanging van storingsgevoelige automaten dient kosteloos door Dienstverlener te geschieden.
Eis 42	Alle kosten voor het uitvoeren van technisch onderhoud, zowel preventief, curatief als correctief, zijn in een serviceovereenkomst opgenomen. Er kunnen geen aanvullende kosten aan GGM worden doorbelast.
Eis 43	Onderdelen voor de bij GGM geplaatste automaten zijn in ieder geval gedurende de looptijd van de overeenkomst beschikbaar of er is een vergelijkbaar alternatief beschikbaar.
Eis 44	De Dienstverlener zorgt voor een storingskaart op de automaten waarop het storingsnummer en het automaatnummer zijn aangegeven. Tevens kan hier aangegeven worden of de storing reeds gemeld is.

Logistiek	
Eis 45	Op locaties waar DSO van toepassing is, verzorgt Dienstverlener zelfstandig voorraadbeheer voor de benodigde ingrediënten van de automaat alsmede de benoemde toebehoren. Er is geen opslagruimte voor voorraad ingrediënten beschikbaar.
Eis 46	Op locaties waar DSO van toepassing is, kunnen de schoonmaakwerkzaamheden van bijvoorbeeld onderdelen in de keuken of pantry's worden uitgevoerd.
Eis 47	De Dienstverlener is verantwoordelijk voor alle benodigde logistieke bewegingen op het terrein en binnen de locaties van GGM om de benodigde werkzaamheden zoals omschreven in dit Programma van Eisen naar tevredenheid uit te voeren.
Eis 48	Er mogen geen opslagmiddelen, zoals kratten, rolcontainers en dergelijke, worden geplaatst op plaatsen waar hinder van kan worden ondervonden. In de nabijheid van de automaten mogen geen losse materialen worden opgeslagen, met uitzondering van materialen die opgeslagen worden in daartoe door GGM aangewezen kastjes in pantry's.
Personeel en organisatie	
Eis 49	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 Programma van Eisen kan worden voldaan.
Eis 50	De medewerkers van de Dienstverlener zijn getraind en opgeleid voor de werkzaamheden die zij verrichten.
Eis 51	De Dienstverlener zorgt ervoor dat haar medewerkers – die TSO en/of DSO uitvoeren - representatieve en uniforme bedrijfskleding dragen. Het uiten van reclameboodschappen, anders dan de firmanaam van de Dienstverlener, is niet toegestaan. Er wordt daarnaast voldoende aandacht besteed aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging.
Eis 52	GGM heeft een BHV-organisatie en -procedure. De medewerkers van de Dienstverlener volgen, indien nodig, de instructies van de BHV-organisatie op.
Eis 53	Ontslag en aanname zijn de verantwoordelijkheid van de Dienstverlener. GGM behoudt zich het recht voor (wat niet op onredelijke gronden wordt onthouden) medewerkers van de Dienstverlener toegang tot haar gebouwen en terreinen te ontzeggen als blijkt dat deze medewerkers ongeschikt of onbekwaam zijn en/of als de medewerkers zich niet houden aan de door GGM gestelde voorschriften en geldende huis- en gedragsregels.
Eis 54	De Dienstverlener is verantwoordelijk voor de correctheid van de werkvergunningen van haar medewerkers. Indien het niet op orde hebben van de (juiste) werkvergunningen door de Dienstverlener leidt tot een boete voor GGM, dan zal deze boete bij de Dienstverlener worden verhaald.
Eis 55	Medewerkers van de Dienstverlener voor DSO worden aangemeld als zgn. PNIL (Personeels Niet In Loondienst), op de gemeentewerf en Opganglocaties kunnen deze medewerkers zonder toegangspas werkzaamheden uitvoeren. Medewerkers van de Dienstverlener voor het oplossen van storingen krijgen voor het gemeentehuis een persoonlijke toegangspas/bezoekerspas. De pas wordt zichtbaar gedragen.
Eis 56	Medewerkers van de Dienstverlener beschikken over een geldige – niet ouder dan 6 maanden – Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) met code 12 en 41 in ieder geval bij aanvang van het contract. Indien nieuwe medewerkers starten bij de

	Dienstverlener op locaties van GGM, leveren zij een geldige VOG aan. Medewerkers van de Dienstverlener kunnen zich te allen tijde identificeren door het overleggen van een geldig identiteitsbewijs.
Eis 57	Alle medewerkers van Dienstverlener die in direct contact komen met de medewerkers en/of bezoekers van GGM dienen te beschikken over goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden in de Nederlandse en/of Engelse taal.
Eis 58	De Dienstverlener is verantwoordelijk voor een adequate organisatie en inrichting van het operationeel management. Voor het dagelijks management dient de Dienstverlener een vast aanspreekpunt aan te stellen die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de dienstverlening voor GGM. Bij afwezigheid van dit aanspreekpunt wordt deze adequaat vervangen.
Kwaliteit en schoonmaak	
Eis 59	De Dienstverlener is verantwoordelijk voor goede hygiëne, bacteriologische- en hygiënecontrole voor de werkzaamheden die worden verricht. Deze aspecten zijn opgenomen in de processen van de Dienstverlener en zijn gebaseerd op de HACCP- en de geldende wet- en regelgeving. De uitkomsten van eventuele onderzoeken, audits, etc. worden aan GGM verstuurd en besproken in het operationeel en/of kwartaaloverleg.
Eis 60	De kwaliteit van de automaat en de consumptie wordt minimaal 1 keer per jaar intern door de Dienstverlener gecontroleerd. De uitkomsten van de controles worden schriftelijk gerapporteerd aan GGM. Eventuele tekortkomingen worden vastgelegd in een actie/verbeterplan waarbij concreet wordt aangegeven hoe en binnen welk tijdsbestek de tekortkoming wordt opgelost.
Eis 61	GGM behoudt zich het recht voor om de kwaliteit van de automaten te laten controleren door een onafhankelijke partij. De Dienstverlener werkt hier kosteloos aan mee. Bij deze controle kunnen onder andere de grammages en/of temperaturen (zoals aangeboden in de offerte) en de kwaliteit van de schoonmaak van de automaten gecontroleerd worden.
Eis 62	Op de locaties waar DSO van toepassing is: Dienstverlener is verantwoordelijk voor alle schoonmaakwerkzaamheden aan, in en rondom de warme drankenapparaten. Hieronder vallen in ieder geval, maar niet gelimiteerd tot: <ul style="list-style-type: none"> • Alle opslagruimten, overige ruimten, materialen en transportmiddelen onder beheer van de Dienstverlener; • Alle warme drankenapparatuur onder het beheer van de Dienstverlener, zowel de buiten-, boven- als binnenzijde. • De vloer en werkbladen rondom de warme drankenapparaten die als gevolg van dagelijks onderhoud maar ook bij preventief en correctief onderhoud vervuild zijn, worden door de Dienstverlener schoongemaakt. • DSO dient uitgevoerd te worden op de locaties op werkdagen tussen 09:00 uur en 17:00 uur. Op de gemeentewerf dient DSO te worden uitgevoerd tussen 08.00 en 15.00. • het afvoeren van residu, verpakkingen e.d. uit/van de warme drankenapparaten en ingrediënten naar een centraal afvalverzamelpunt op de locaties van GGM. (Verpakkingen en koffieresidu mogen niet in de vuilnisbakken in de ruimte worden gegooid)

	Het schoonmaken van de ruimte waar de apparatuur geplaatst is, behoort tot de verantwoordelijkheid van de schoonmaakorganisatie van GGM.
Eis 63	Op locaties waar DSO van toepassing is, vormen de benodigde schoonmaakmiddelen onderdeel van de DSO kostenpost.
Eis 64	Op de locaties waar geen DSO van toepassing is, wordt cateraar/derde verzocht gebruik te maken van de schoonmaakmiddelen van Dienstverlener. Dienstverlener levert de schoonmaakmiddelen conform tarieven in het prijsblad.
Implementatie, transitie en mutaties	
Eis 65	Twee weken na definitieve gunning levert de Dienstverlener een geactualiseerd implementatieplan aan. De inhoud van het implementatieplan beschrijft Dienstverlener in beantwoording van Gunningscriterium 2. Het implementatieplan bevat duidelijk welke bijdrage vanuit GGM wordt verwacht.
Eis 66	Alle kosten voor implementatie en opstart zijn verdisconteerd in de inschrijfprijs. Er kunnen geen separate kosten voor deze werkzaamheden in rekening worden gebracht.
Eis 67	Het uitgangspunt voor de implementatie is dat de medewerkers, bezoekers en ontheemden van GGM geen hinder ondervinden van de omwisseling van de warme drankenautomaten. Er is te allen tijde een werkende warme drankenautomaat beschikbaar waar consumpties uit gehaald kunnen worden. Alle activiteiten met betrekking tot de implementatie worden uitgevoerd van maandag t/m vrijdag tussen 08:00 en 17:00 uur. Werven zijn beschikbaar tot 15.00 uur.
Eis 68	De Dienstverlener zal in samenwerking met de huidige dienstverlener gezamenlijk optrekken om een soepele wisseling van de warme drankenautomaten op de locaties te bewerkstelligen. Uitgangspunt hierbij voor alle partijen is zo weinig mogelijk hinder en overlast voor zowel de uitgifte van consumpties als voor de medewerkers van GGM. Indien er vanuit GGM behoefte is aan het verrichten van werkzaamheden buiten de reguliere werktijden en -dagen zal GGM hierover in overleg treden met de Dienstverlener.
Eis 69	De Dienstverlener zorgt voor één overkoepelend contactpersoon gedurende de gehele implementatiefase.
Eis 70	Tijdens de looptijd van het contract zijn wijzigingen van het aantal automaten niet uitgesloten. De opgenomen automaten zijn een momentopname. Door inzicht in het gebruik kan de omvang van het contract wijzigen, de Dienstverlener dient hier flexibel in op te treden. Dienstverlener verplicht zich om mutaties (inkrimpen / uitbreiden van het aantal automaten) door te voeren. De Dienstverlener kan geen rechten ontleen aan de financiële omvang van dit contract. In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van het contract wordt dit door GGM minimaal vier (4) weken vooraf schriftelijk kenbaar gemaakt aan de Dienstverlener. Hierdoor wordt de Dienstverlener in de gelegenheid gesteld om eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief op te pakken.
Eis 71	Het is mogelijk dat automaten binnen de panden verplaatst moeten worden op verzoek van GGM. De kosten voor verhuizingen worden conform de tarieven zoals in het prijsblad opgenomen in rekening gebracht.
Eis 72	Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst automaten worden bijgeplaatst, gelden dezelfde tarieven zoals opgenomen in de overeenkomst. Het te plaatsen soort en type automaat, is conform de in de offertedocumenten

	opgenomen uitgangspunten, waarbij deze is afgestemd op de gebruikersintensiteit.
Eis 73	Na het eerste contractjaar is toegestaan dat de Dienstverlener gebruikte automaten bijplaatst van hetzelfde model of vergelijkbaar qua functionaliteit, mits de automaten gereviseerd en schadevrij zijn.
Eis 74	De servicelevels, prijzen en overige condities voor bijgeplaatste automaten zijn identiek aan de initieel geplaatste apparatuur en sluiten volledig aan op dit Programma van Eisen.
Eis 75	Aan het einde van de overeenkomst worden de automaten en eventuele toebehoren kosteloos door Dienstverlener afgekoppeld en afgevoerd. Dit gebeurt in overleg met GGN en de eventuele nieuwe contractpartner.
Financiën	
Eis 76	<p>Voor de kosten van de dienstverlening wordt de volgende verdeling gehanteerd:</p> <p>Vaste kosten;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Facturatie van een vast huur/leasebedrag per automaat betreft een vaste prijs gedurende de looptijd van de initiële contracttermijn (60 maanden). Het huur/leasebedrag dient de afschrijving, rente en verzekering van de automaten te omvatten. 2. Facturatie van een vaste huurbedrag per automaat 3. Facturatie van het TSO per automaat. 4. Facturatie van het DSO per automaat (kosten voor bijvullen en onderhoud, kleine technisch onderhoud en managementvergoeding) <p>De Dienstverlener factureert vaste kosten aan het begin van elke maand (maandelijks vooraf).</p> <p>Variabele kosten;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Facturatie van ingrediënten op basis van werkelijk afgenomen hoeveelheden. 2. Facturatie van condimenten (theezakjes, (duurzame) roerstaafjes, suikersachets, zoetjes, creamer, cafeïnevrije koffie sachets), op basis van daadwerkelijk afgenomen volumes. Als afgenomen volume gelden de volumes conform afgetekende pakbonnen op de afleverlocaties. Ongeopende verpakkingen neemt Dienstverlener bij einde contracttermijn retour tegen de laatst geldende tarieven. <p>De Dienstverlener factureert variabele kosten aan het eind van elke maand (maandelijks achteraf).</p>
Eis 77	Huur/lease automaten dienen in maximaal vijf jaar (60 maanden) afgeschreven te zijn. Na vijf jaar (60 maanden) vervallen de vaste huur/lease kosten. Eventuele restwaarde van automaten komt volledig voor rekening van de Dienstverlener.
Eis 78	Bijgeplaatste warme drankenautomaten (huur/lease en huur) hebben te allen tijde dezelfde einddatum als de overeenkomst, inclusief eventuele optie jaren.
Eis 79	Bijgeplaatste warme drankenautomaten hebben een maximale huur/lease termijn van 60 maanden vanaf moment van plaatsen.
Eis 80	GGM kan te allen tijde besluiten huur/lease automaten te laten verwijderen wegens veranderingen in het primaire proces of in de behoefte aan de voorziening. De opslag, afvoer en verwerking/recycling van deze automaten is voor rekening en risico van de Dienstverlener.

	<p>Na (het tijdelijk) verwijderen van de automaat vervallen alle met de automaat samenhangende kosten voor GGM (waaronder huur/lease en TSO).</p> <p>Het kosteloos laten vervallen van automaten wordt gemaximaliseerd tot 10% mutaties per contractjaar en 25% mutaties over de gehele contracttermijn. Het percentage wordt gemeten op aantal machines en wordt op hele machines afgerond. Indien GGM meer automaten laat verwijderen dan mogelijk is binnen de bandbreedte, is het toegestaan 50% van de resterende huur/lease waarde in rekening te brengen.</p>
Eis 81	<p>In verband met het tijdelijke karakter van de opvanglocaties ontheemden worden de automaten op deze locaties via een huurconstructie betrokken. Aanbestedende dienst kan de huurautomaten, met inachtneming van 1 maand opzegtermijn, en zonder opgave van reden opzeggen bij dienstverlener.</p>
Eis 82	<p>De gedurende de aanbesteding vastgestelde tarieven staan vast tot 31 december 2025. Verzoeken tot prijsaanpassing kunnen daaropvolgend eenmaal per jaar gedaan worden. Prijsaanpassingen zijn niet hoger dan de hieronder opgenomen indexcijfers per kostencategorie. De indexcijfers dienen gebaseerd te worden op de maand september (mutatie t.o.v. dezelfde maand in het jaar ervoor) voor de CBS indexeringsdata. Voorstellen dienen minimaal 3 maanden voor 31 december schriftelijk en onderbouwd te worden aangeleverd.</p> <p><u>Huur/leaseprijs</u> Deze staat vast gedurende de contractperiode en wordt niet geïndexeerd.</p> <p><u>Technisch service onderhoud en Huurprijs automaten</u> CBS indexcijfers Dienstenprijsindex (DPI) (2015=100)</p> <p><u>Dagelijks service onderhoud</u> CBS indexcijfers Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100)</p> <p><u>Ingrediënten, condimenten</u> Consumentenprijzen (2015=100), bestedingscategorie 012100 Koffie, thee, cacao.</p> <p>Indexering mag alleen doorgevoerd worden bij schriftelijk akkoord van GGM, niet met terugwerkende kracht en moet voorzien zijn van een deugdelijke onderbouwing.</p>
Eis 83	<p>De Dienstverlener stuurt facturen via het Peppol netwerk: KvK nummer 64935345 en/of BTW nummer NL824143826B01. Als u niet via Peppol kunt versturen, kunt u ook mailen naar crediteuren@gooisemeren.nl. Voor meer informatie over het factureren verwijzen wij u naar: Factuur laten uitbetalen door de gemeente - Gooise Meren</p>
Eis 84	<p>Facturatie geschiedt conform het onderstaande. Op elke factuur vermeldt de Dienstverlener:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inkoopordernummer; • Afdeling FIA; • Totaalbedrag; • Factuurdatum; • Btw-nummer van de Dienstverlener.

Samenwerking en overlegstructuur	
Eis 85	De Dienstverlener organiseert één centraal aanspreekpunt voor het volledige contract bij GGM en de daaronder behorende dienstverlening. De kosten voor het accountmanagement zijn opgenomen in de tarieven.
Eis 86	De communicatie tussen GGM en de Dienstverlener vindt structureel en regelmatig plaats op operationeel en tactisch/strategisch niveau. De Dienstverlener draagt zorg voor verslaglegging van de overleggen en levert dit binnen 5 werkdagen na het desbetreffende overleg op.
Eis 87	<p><i>Operationeel overleg</i></p> <p>Het operationele overleg vindt minimaal 2x per jaar plaats tussen Facilitair coördinator en Service medewerker van GGM met het vaste aanspreekpunt van de Dienstverlener. Hierbij moet gedacht worden aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lopende operationele zaken; • Melding storingen en de afhandeling ervan; • Klachten m.b.t. de dienstverlening; • Eventuele knelpunten inzake de operationele werkzaamheden.
Eis 88	<p><i>Tactisch/strategisch overleg</i></p> <p>Het tactisch overleg vindt 1 keer per 2 jaar plaats tussen Facilitair coördinator en afdelingshoofd FIA van GGM en de accountmanager/regiomanager van de Dienstverlener.</p> <p>De onderwerpen die in ieder geval in het tactisch overleg besproken worden zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De kwaliteit van de dienstverlening; • Klachtenregistratie en klachtenbehandeling; • Storingen en beschikbaarheid; • Managementrapportage en -informatie inclusief toelichting; • Financiële resultaten; • Prijsontwikkelingen/ indexeringen; • Duurzaamheid en vitaliteit; • Eventuele knelpunten inzake de dienstverlening; • Toekomstige ontwikkelingen organisatie.
Eis 89	Indien GGM of de Dienstverlener hier aanleiding toe ziet, kan tussentijds overleg plaatsvinden.
Rapportages	
Eis 90	<p>Om de geleverde prestatie op de juiste waarde te kunnen schatten, wil GGM gedurende de looptijd van de overeenkomst over bepaalde managementinformatie kunnen beschikken. Deze managementinformatie wordt 4 keer per jaar verstrekt en uiterlijk binnen vier weken na het verstrijken van het kwartaal. De Dienstverlener verstrekt per kwartaal managementrapportages (in PDF en Excel) met daarin de volgende informatie opgenomen per warme drankenautomaat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Warme drankenautomaat nummer en locatie; • Leeftijd warme drankenautomaten incl resterende huur/leasetermijnen • Beschikbaarheidspercentage per automaat per maand en totaal; • Storingen: aantal en aard; • Verricht onderhoud en reparaties; • Klachtenafhandeling;

	<ul style="list-style-type: none"> • Totaal aantal consumpties per locatie, per soort, per automaat; • Overzicht van geleverde ingrediënten en toebehoren, gespecificeerd per artikel en per locatie.
Eis 91	<p>Om de cohesie tussen consumpties/tikken en bestelde ingrediënten/condimenten te beoordelen, wil GGM 1 keer per maand (op basis van de gefactureerde hoeveelheden) een analyse ontvangen waarin Dienstverlener inzichtelijk maakt in hoeverre de geleverde ingrediënten/condimenten in lijn zijn met de consumptie/tikken van de automaten. Dienstverlener gebruikt hiervoor de afgestelde grammages in de automaten in combinatie met de bij Dienstverlener bekende kengetallen.</p> <p>De analyse wordt met de factuur meegezonden.</p>
Eis 92	<p>De Dienstverlener beschikt over een klachtenprocedure al dan niet als onderdeel van een integraal kwaliteitsmanagementsysteem. Na opvolging en afhandeling van de klacht koppelt de Dienstverlener de klacht met bijbehorende oplossing terug aan de melder. Alle meldingen en klachten worden geregistreerd en worden opgenomen in de managementrapportage.</p>
Wensen	
Wens 1	<p>De Dienstverlener kan, bij de type 1 en 2 automaten, het display gebruiken voor narrowcasting zoals storytelling of om andere berichten te delen. Aanbestedende dienst heeft de behoefte ook (interne) communicatie via de narrowcasting te kunnen verspreiden onder gebruikers. Het bieden van deze optie wordt meegewogen in de gunningscriteria.</p>
Wens 2	<p>De automaten beschikken over een dubbele zetfunctie waarmee gebruikers tegelijk 2 dezelfde consumpties kunnen bereiden.</p>