

Programma van Eisen

Warme en koude drankenvoorziening

Perceel 1

Inhoud

1. Algemeen
2. Dienstenmodel
3. Duurzaamheid en circulariteit
4. Automaat en productvereisten
5. Storingen en service
6. Implementatie en inrichting
7. Social return en inclusie
8. Contractmanagement
9. Indexatie
10. Facturatie
11. Personeel

Perceel 1

20 oktober 2025
Versie 2, na Nvl

Programma van Eisen warme- en koude drankvoorzieningen

1. Algemeen

- 1.1 De opdrachtnemer biedt een toekomstbestendige, duurzame en gebruiksvriendelijke warme en koude drankvoorziening op alle gemeentelijke locaties, conform de doelstellingen van de gemeente Apeldoorn.
- 1.2 De overeenkomst heeft een looptijd van vijf (5) jaar, met driemaal (3) een verlengingsoptie van één (1) jaar.
- 1.3 De verwachte ingangsdatum van de overeenkomst is 15 december 2025.
- 1.4 De opdrachtnemer zorgt dat de dienstverlening voldoet aan alle vigerende wet- en regelgeving, waaronder HACCP, Arboret, Warenwet, milieuwetgeving en de Nederlandse hygiëncode.
- 1.5 De dienstverlening is volledig Nederlandstalig, inclusief rapportages, dashboards en gebruikersinterfaces van de automaten.
- 1.6 De opdrachtnemer waarborgt de continuïteit en betrouwbaarheid van levering, installatie, onderhoud en serviceverlening gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst.

2. Dienstenmodel

- 2.1 De opdrachtnemer levert, plaatst, onderhoudt en vervangt waar nodig alle automaten en bijbehorende middelen voor warme en koude drankvoorziening.
- 2.2 Op de hoofdlocaties (het stadhuis, gemeentewerf Noord, werkgebouw Zuid) voert het interne SROI-team het dagelijks bijvullen en klein onderhoud uit. De opdrachtnemer verzorgt technische ondersteuning, periodiek onderhoud, levering van ingrediënten en uitlezen van de automaten.
- 2.3 Op 14 locaties in Apeldoorn verzorgt de opdrachtnemer de volledige dienstverlening, inclusief bijvullen, schoonmaken en klein onderhoud.
- 2.4 Op 3 Oekraïne opvanglocaties staan gekochte automaten. Hier zit alleen een TSO op. Opdrachtgever besteld via opdrachtnemer de producten.
- 2.5 De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opleiden en instrueren van het interne SROI team, inclusief nascholing indien systemen, producten of methodes wijzigen. De dagelijkse reguliere aansturing van het team gebeurt door de cateraar van de opdrachtgever.
- 2.6 Indien een automaat wordt toegevoegd of verwijderd tijdens de looptijd, vindt dit plaats onder dezelfde contractvoorwaarden. Maximaal 15% uitbreiding of inkrimping van het aantal automaten is toegestaan zonder heronderhandeling.
- 2.7 Kosten voor verhuizingen van machines op een locatie en tussen verschillende locaties, worden separaat afgeprijsd in het prijzenblad.
- 2.8 Gebruikskosten automaten dienen in maximaal vijf jaar (60 maanden) afgeschreven te zijn. Na vijf jaar (60 maanden) vervallen de vaste gebruikskosten. Eventuele restwaarde van automaten komt volledig voor rekening van Opdrachtnemer.

3. Duurzaamheid en circulariteit

- 3.1 Automaten zijn energie-efficiënt (minimaal energielabel A+), bevatten energiebesparende functies (zoals standby/eco-modus) en voldoen aan EVA EMP 3.1B / DIN 18873-2 normen. OCS' (Office Coffee Solution): < 190 Wh/L; 'table top machines': < 190 Wh/L, niet mogen overschrijden.
- 3.2 Eerlijke en biologische ingrediënten.
 - voldoen aantoonbaar aan Fairtrade-criteria (of vergelijkbaar) voor alle koffie, thee en cacao.
 - voldoen aan de EU-verordening 2018/848 voor biologische landbouw voor alle koffie en thee (of vergelijkbaar).
 - zijn aantoonbaar ontbossingsvrij (bijv. Rainforest Alliance). Voor alle koffie en thee.
- 3.3 Koffie, thee, cacao, melk(poeder) en suiker voldoen aantoonbaar aan de eisen voor biologische landbouw zoals beschreven in verordening (EU) 2018/848, de gedelegeerde verordening (EU) 2020/427 en uitvoeringsverordening (EU) 2020/464. Alle overige ingrediënten (zie eis 4 in hoofdstuk 'assortiment') moeten een aantoonbare vorm van milieucertificering hebben.
- 3.4 De automaten zijn geschikt voor gebruik met herbruikbare bekertjes of flessen en beschikken bij

voorkeur over een detectiesysteem voor "Bring Your Own"-servies. De opdrachtgever werkt met porseleinen/aardewerk mokken.

- 3.5 **Secundaire** verpakkingen bestaan uit ten minste 80% gerecycled materiaal, zijn volledig recyclebaar en voldoen aan de Europese verpakgingsrichtlijn.
- 3.6 Koffieresidu wordt niet alleen ingezameld, maar aantoonbaar circulair verwerkt, bijvoorbeeld tot compost of herbruikbare producten, op de locaties waar de opdrachtnemer de automaten verzorgd.
- 3.7 Opdrachtnemer dient negatieve invloed van voertuigen op het milieu en de gezondheid zoveel mogelijk te beperken. Opdrachtnemer gebruikt minimaal Euro VI voertuigen om de bestelde artikelen te leveren binnen de milieuzone van Apeldoorn.
- 3.8 Vanaf 1 januari 2030 geldt in de binnenstad van Apeldoorn een zero emissiezone voor stadslogistiek. Opdrachtnemer dient zich aantoonbaar voor te bereiden op deze toekomstige verplichting.
- 3.9 Apparatuur wordt na afloop van de contractduur duurzaam hergebruikt, refurbished of gerecycled.
- 3.10 Rapportages over CO₂-uitstoot, grondstoffenverbruik en hergebruik maken onderdeel uit van de kwartaalrapportage.
- 3.11 Opdrachtnemer levert op verzoek samenstellingsetiket aan voor de meest geleverde producten (ten minste 80%), met informatie over materiaalsoorten, gewichten en recyclebaarheid.
- 3.12 Secundaire en tertiaire verpakkingen bestaan uit minimaal 80% post-consumer gerecycled karton of 75% gerecycled kunststof.
- 3.13 De opdrachtnemer beschikt over een certificering op niveau 3 of hoger van de CO₂ prestatieladder en levert jaarlijks een rapportage over de CO₂-reductie van de dienstverlening.
- 3.14 Opdrachtnemer levert aantoonbaar duurzame koffie, waarbij een Leefbaar Inkomen Referentieprijs (LIRP) **of vergelijkbaar** wordt betaald aan de boeren, de boeren een lange termijn handelsrelatie hebben en aantoonbaar wordt voldaan aan eerlijke arbeidsomstandigheden en internationale sociale voorwaarden (ISV) in de keten.
- 3.15 De automaten bevatten geen CFK's en HCFK's

4. Automaat en productvereisten

- 4.1 Automaten functioneren storingsvrij voor minimaal 98% van de operationele tijd.
- 4.2 Elke automaat is uitgerust met een systeem voor het op afstand volgen van gebruik en storingen. De automaten worden niet aangesloten op het gemeentelijk netwerk. Automaten maken gebruik van eigen 4G netwerk van de opdrachtnemer.
- 4.3 Automaten worden minimaal wekelijks gereinigd op basis van HACCP en de Europese verordening (EG) Nr. 852/2004.
- 4.4 Elke automaat biedt minimaal:
 - Koffie (versgemalen), espresso, cappuccino (mild/medium/sterk)
 - Chocolademelk
 - Heet water, gescheiden uitgifte.
 - Koud water, gescheiden uitgifte. Alleen voor automaat type 3.
 - Suiker
 - Creamer
- 4.5. Opdrachtnemer levert naast de automaten, minimaal de volgende producten:
 - Creamersachets
 - Suikersachets
 - Zoetjes/sweetenersachets
 - Cafeïnevrije koffie
 - Minimaal 8 verschillende smaken thee
 - Duurzame roerstaafjes
 - Reinigingsmiddelen en residubakzakken
- 4.6 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van representatieve presentiemiddelen voor de separate producten en thee in de pantry's. Passend bij de look and feel van de organisaties.
- 4.7 Automaten zijn voorzien van regelbare dosering voor koffie, melk en suiker.

- 4.8 Maximale doorlooptijd voor de bereiding van een consumptie met verse koffiebonen is 40 seconden. Verdere specificaties van de eisen per machine zijn uitgewerkt in de bijlage machinetypes.
- 4.9 Alle automaten zijn CE-gekeurd en voldoen aan NEN1010/3140.
- 4.10 Lekbakken en koffieresidu-opvang zijn afgestemd op minimaal een volledige werkdag. Op basis van de beschikbare verbruiksdata.
- 4.11 Toegankelijkheid voor gebruikers met een beperking. Automaten zijn ontworpen volgens de principes van universeel ontwerp en zijn volledig toegankelijk voor rolstoelgebruikers. Dit houdt in:
- Bedieningshoogte afgestemd op rolstoelgebruikers, uitgaande van de situatie dat de koffie automaten op een keukenblok staan in de pantry, die al 90 cm hoog is. In overleg met opdrachtgever zijn kleine aanpassingen in het keukenblad mogelijk. Zoals het boren van een gat voor bijvoorbeeld de residu bak, om de bediening van de automaat op betere hoogte te krijgen. Tijdens de schouw kan de situatie in de pantry's beoordeeld worden.
 - Duidelijke en contrasterende bedieningselementen die met één hand bedienbaar zijn.
 - Hoog contrast tussen achtergrond en bedieningselementen.
- 4.12 Alle apparaten zijn nieuw en worden na afloop van de contractduur duurzaam hergebruikt, refurbished of gerecycled.
- 4.13 Op verzoek dienen ook kleinere handzame automaten geleverd te kunnen worden die op langlopende projecten (minimaal 1 jaar) geplaatst kunnen worden. Deze apparaten hoeven niet te voldoen aan de randvoorwaarden zoals gesteld in dit PvE.
- 4.14 De uitstroomtemperatuur voor koffie uit de automaten dient minimaal 80 graden celcius te zijn. **Consumpties met een melkcomponent dienen minimaal 60 graden celcius te zijn.**
- 4.15 De technische levensduur van de nieuwe automaten is minimaal acht (8) jaar.
- 4.16 Opdrachtnemer levert tevens twee 'wisselsets' van te reinigen onderdelen per type automaat per locatie.
- 4.17 De automaten worden middels een geaarde aansluiting gekoppeld aan het stroomnet. De Opdrachtnemer maakt gebruik van de elektriciteitsaansluitingen van opdrachtgever, deze aansluitingen zijn 230V.
- 4.18 Opdrachtgever zorgt voor een wateraansluiting en een stopcontact. Een waterslang, om de automaat aan de wateraansluiting te koppelen, dient door de Opdrachtnemer te worden verzorgd. De automaten zijn voorzien van een waterslot op de waterleiding.
- 4.19 Alle automaten zijn voorzien van een nummer dat als kenmerk dient bij storingsmeldingen.

5. Storingen en service

- 5.1 Eerstelijns storingen worden binnen 4 uur na melding (kantoortijden) opgelost. Indien dit niet mogelijk is, wordt binnen 72 uur een tijdelijke oplossing geplaatst.
- 5.2 Tweedelijns storingen worden binnen 8 uur na melding (kantoortijden) opgelost. Indien dit niet mogelijk is, wordt binnen 72 uur een tijdelijke oplossing geplaatst.
- 5.3 Meldingen worden door opdrachtgever via TOPdesk aan opdrachtnemer gemeld. Opdrachtnemer koppelt storingsafhandeling schriftelijk terug.
- 5.4 De opdrachtnemer registreert en rapporteert 1 keer per kwartaal over incidenten, responstijden en beschikbaarheid.
- 5.5 **Iedere automaat wordt kosteloos vervangen indien deze binnen een kwartaal structureel onder 98% beschikbaarheid blijft presteren en na een herstelperiode van een kwartaal onder de 98% blijft presteren.**
- 5.6 Leverancier houdt reserveonderdelen en eventueel vervangautomaten op voorraad.

6. Implementatie en inrichting

- 6.1 Binnen drie maanden na gunning zijn alle automaten geplaatst, ingericht en operationeel. De opbouw en inrichting van de dienst wordt afgestemd met de interne facilitaire organisatie en cateringpartner.
- 6.2 De opdrachtnemer organiseert een gezamenlijke kick-off en stelt een implementatieplan op met visuele planning en afstemming met facilitaire teams.
- 6.3 De opdrachtnemer verzorgt alle instructies, opleidingsmateriaal en overdracht aan gebruikers

en beheerders.

6.4 De opdrachtnemer organiseert na voorlopige gunning een smaaktest van de twee aangeboden type bonen. Exacte invulling van deze smaaktest wordt na voorlopige gunning afgestemd. Het proces is omschreven in het beschrijvend document 2.7.4 Verificatie.

7. Social return en inclusie

- 7.1 Opdrachtnemer ondersteunt de inzet van het bestaande SROI-team. Het opleiden en instrueren van het interne SROI-team, inclusief nascholing indien systemen, producten of methodes wijzigen.
- 7.2 Opdrachtnemer past minimaal 5% van de opdrachtwaarde aan SROI toe.
- 7.3 Opdrachtnemer administreert SROI activiteiten periodiek in afstemming met de SROI adviseur van de gemeente, in de applicatie WIZZR.
- 7.4 Opdrachtnemer neemt binnen 1 maand na aanvang van het contract contact op met de SROI adviseur van de gemeente.

8. Contractmanagement

- 8.1 Opdrachtnemer levert per kwartaal een digitale managementrapportage met:
 - 1. Verbruik:
 - per locatie
 - per automaat
 - per product
 - per type consumptie
 - in absolute aantallen en €'s
 - 2. Beschikbaarheid en storingspercentages
 - 3. Klanttevredenheid en klachtenafhandeling
 - 4. Voorraadbeheer en duurzaamheidscijfers m.b.t. de eisen uit hoofdstuk 3.
- 8.2 Opdrachtnemer en opdrachtgever voeren kwartaalevaluatie en een jaarlijks strategisch overleg over prestaties, gebruikerstevredenheid en duurzaamheid.
- 8.3 Jaarlijks optimalisatieplan met prognose voor gebruik, kosten en duurzaamheid.
- 8.4 Jaarlijks voert opdrachtnemer een klanttevredenheidsonderzoek uit.
- 8.5 Alle operationele processen worden afgestemd met de gemeente en waar nodig met de cateraar of andere betrokken leveranciers.
- 8.6 Gespreksverslagen en rapportages worden opgesteld door de opdrachtnemer. Deze dienen door beide partijen geaccordeerd te worden. Kwartaalrapportage in excel of pdf binnen 15 werkdagen na afloop kwartaal. Opdrachtnemer gaat hierbij akkoord met de inhoud zoals opgenomen in de KPI-matrix, die als bijlage is toegevoegd bij deze aanbesteding.
- 8.7 Opdrachtnemer dient één centraal aanspreekpunt en plaatsvervanger te hebben met betrekking tot vragen over de dienstverlening. De kosten voor het accountmanagement zijn opgenomen in de tarieven. Het aanspreekpunt is dagelijks te bereiken tijdens kantooruren (08.30-17.00). Opdrachtnemer heeft een vaste vervanger. Deze vervanger heeft dezelfde kennis en kunde als het centrale aanspreekpunt.
- 8.8 Opdrachtgever behoudt zich het recht op flexibiliteit voor om gedurende de Overeenkomst, in overleg met Opdrachtnemer, te wisselen van ingrediëntspecificaties (soort, kwaliteit, gewicht etc.). Eventuele prijzen die niet geoffreerd zijn dienen aantoonbaar marktconform te zijn. Indien dit niet het geval is, is het Opdrachtgever toegestaan ingrediënten elders in te kopen.

9. Indexatie

- 9.1 Prijsindexering is beschreven in artikel 3 van de concept raamovereenkomst.

10. Facturatie

- 10.1 Facturatie is beschreven in artikel 3 van de concept raamovereenkomst.

11. Personeel

- 11.1 Opdrachtnemer zorgt ervoor dat haar personeel representatieve, schone en uniforme bedrijfskleding draagt. Het uiten van reclameboodschappen, anders dan de firmanaam van de opdrachtnemer, is niet toegestaan. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aanschaf, onderhoud en vervanging van bedrijfskleding.
- 11.2 Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de in te zetten medewerkers over de juiste en benodigde kennis beschikken, professioneel gedrag vertonen.
- 11.3 Medewerkers dienen de Nederlandse of Engelse taal machtig te zijn om effectief te kunnen communiceren met alle medewerkers en gasten. Leidinggevende medewerkers dienen minimaal in het Nederlands effectief te kunnen communiceren (in woord en geschrift) met alle soorten belanghebbenden.
- 11.4 De in te zetten medewerkers van Opdrachtnemer dragen, daar waar nodig volgens wet- en regelgeving, de vereiste (persoonlijke) beschermingsmiddelen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de aanschaf, onderhoud en vervanging van (persoonlijke) beschermingsmiddelen.
- 11.5 Opdrachtnemer werkt met een vaste 'pool' operators.
- 11.6 De in te zetten medewerkers van opdrachtnemer krijgen een toegangspas en dienen zich hiervoor te kunnen legitimeren voor werkzaamheden in Gemeente Apeldoorn.
- 11.7 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van ingezette materialen, middelen en machines. Schade aan opstal of inventaris van Opdrachtgever als gevolg van onzorgvuldig handelen wordt op Opdrachtnemer verhaald. Opdrachtnemer heeft tevens de meldingsplicht voor schade aan personen en/of zaken.