

Programma van Eisen en Wensen

Warme drankenautomaten

Dordthuis, sublocaties en regiopartners



Aanbestedingskenmerk:	250112GDD
Redactie:	Projectteam Dordthuis
Datum:	15-10-2025
Status/versie:	Definitief
Vrijgegeven door:	J. van der Velden

Inleiding en leeswijzer

Dit Programma van Eisen en Wensen (hierna PvE&W) vormt de technisch-inhoudelijke vraagstelling voor de aanbesteding '250112GDD Warme drankenautomaten Dordthuis en regiopartners'. Het PvE&W is als bijlage bij de aanbestedingsleidraad een integraal onderdeel van de aanbestedingsdocumentatie.

Het PvE&W is als volgt opgebouwd:

- Deel 1: Achtergrond en context
- Deel 2: Eisen en wensen ten aanzien van de opdracht
- Deel 3: Bijlagen bij het PvE&W

Deel 1: Achtergrond en context

1.1 Inhoud

De Aanbesteding 'Warme drankenautomaten Dordthuis en regiopartners' betreft de verzorging van de koffie- en theevoorziening voor de medewerkers en bezoekers van de gemeente Dordrecht en haar regiopartners. Daarmee geeft de gemeente Dordrecht invulling aan de behoefte voor een gezamenlijke en toekomstbestendige voorziening voor de levering van warme drankenautomaten. De directe aanleiding voor deze Aanbesteding zijn de aflopende (regionale) overeenkomsten voor deze voorziening en de ingebruikname van het Dordthuis, nu voorzien aan het einde van het 3^e kwartaal van 2026.

1.2 Scope

1.2.1 In scope

De opdracht omvat onder meer:

- Levering en installatie van warme drankenautomaten
- Levering van koffie(bonen) en overige benodigde ingrediënten
- Verzorging van de automaten, inclusief het bijvullen van ingrediënten
- Technisch onderhoud en service van de automaten
- Afvoer van gebruikte materialen

1.2.2 Out of scope

De volgende onderdelen vallen buiten de reikwijdte van deze aanbesteding:

- Verzorging van de automaten in de locaties Dordthuis, Achterom, Drechtwerkklocaties, Vorrinklaan en Halmaheiraplein (beide gemeente Dordrecht)
- Koffiebars in het Dordthuis
- Vergaderservices
- Leveren, ophalen, reinigen en herverdelen van re-usable bekert
- Snoep- en frisdrankautomaten en smart fridges

1.2.3 Verzorging van de automaten

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verzorging van de automaten. Op de locaties Dordthuis, het Achterom, de locaties van Drechtwerk, Vorrinklaan en Halmaheiraplein (beide gemeente Dordrecht) wordt deze verzorging uitgevoerd door medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt. Deze medewerkers worden aangestuurd door de gemeente Dordrecht of de betreffende regiopartner. Om een optimale dienstverlening te garanderen, verwacht de Opdrachtgever van de Opdrachtnemer passende ondersteuning bij de aansturing van deze medewerkers. Bijvoorbeeld door hen te voorzien in een periodieke (schoonmaak)instructie en of een handboek waarin deze instructie is beschreven. Als onderdeel van deze aanbesteding (gunningscriterium GC-1.2) kunnen Inschrijvers punten scoren op een plan van aanpak waarin staat omschreven hoe zij invulling geven aan deze ondersteuning.

Het staat de gemeente Dordrecht en de regiopartners vrij om deze constructie – de inzet van medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt – gedurende de looptijd van de overeenkomst ook op andere locaties toe te gaan passen, vanzelfsprekend in overleg met de Opdrachtnemer.

1.2.4 Omvang

In Bijlage 6 ‘Locatie- en automatenoverzicht’ zijn de locaties, automaten en het verbruik weergegeven.

Locaties

Medio 2026 worden de volgende 3 locaties van de gemeente Dordrecht gesloten:

- Stads kantoor
- De Hellingen
- Noordendijk

Deze locaties gaan op in het Dordthuis en in het Achterom. Derhalve zijn deze drie locaties niet opgenomen in het Locatie- en automatenoverzicht.

Automaten en specials

Het aantal automaten dat is opgenomen in Bijlage 6 is het uitgangspunt van de aanbesteding. Na gunning zal het definitieve aantal en type automaten worden vastgesteld door de gemeente Dordrecht en haar regiopartners.

In Bijlage 6 zijn ook zogenaamde specials opgenomen. Deze betreffen onder andere koopautomaten, snelfilter apparatuur, koelkasten, etc. Tijdens de implementatie van de dienstverlening, zal in nauwe samenspraak met de Opdrachtnemer bepaald worden of deze specials blijven staan of dat deze vervangen zullen worden.

Consumpties

De medewerkers en bezoekers van de gemeente Dordrecht en de regiopartners maken kosteloos gebruik van de warme drankenvoorziening. Het aantal consumpties dat de locaties die in de scope van deze aanbesteding zijn in 2024 gezamenlijk verbruikten, bedraagt ongeveer 1,95 miljoen consumpties per jaar. Dit aantal is inclusief watertikken (circa 20%).

1.3 Visie op samenwerking

De facilitaire dienstverlening levert een belangrijke bijdrage aan de totale beleving van de werkplek. Deze dienstverlening ondersteunt de primaire processen van de locaties waaronder publieke dienstverlening richting de burger, beleidsondersteuning en interne bedrijfsvoering. Dienstverlenende partijen zijn zich bewust van deze gedeelde verantwoordelijkheid en vervullen deze rol met trots en betrokkenheid.

Een gelijkwaardige samenwerking staat hierbij centraal. Iedere partij heeft eigen taken en verantwoordelijkheden, met erkenning voor de onderlinge afhankelijkheid. Facilitaire processen grijpen vaak in elkaar, waardoor een actieve en open houding in de samenwerking essentieel is. Zowel bij de ontwikkeling van de dienstverlening als in de dagelijkse praktijk op de werkvloer geldt het principe van elkaar versterken en aanvullen. Externe dienstverleners worden beschouwd als een verlengstuk van de eigen organisatie.

1.4 Doelstellingen

Het doel van de Aanbesteding is het contracteren van één (1) leverancier voor de verzorging van de totale dienstverlening die in scope is van de opdracht. Met deze dienstverlening beoogt Opdrachtgever een aantal doelen te realiseren. In willekeurige volgorde zijn dit:

Hoge gebruikerstevredenheid

Opdrachtgever heeft zich ten doel gesteld de tevredenheid van haar medewerkers en bezoekers ten aanzien van de dienstverlening te maximaliseren binnen de eisen en wensen die zij hieraan stelt. Opdrachtgever is zich ervan bewust dat er ook andere factoren zijn dan het type automaat en de koffie alleen die bijdragen aan deze tevredenheid. Hierbij valt te denken aan de uitstraling van de automaat en onderzetkasten. Opdrachtgever nodigt Inschrijvers dan ook van harte uit om deze factoren onderdeel te maken van het concept dat zij aanbieden.

Optimale dienstverlening

Opdrachtgever is ervan overtuigd dat de medewerkers die de dienstverlening mogelijk maken, een sleutelrol spelen in het realiseren van een optimale dienstverlening. Zij heeft dan ook tot doel gesteld deze medewerkers optimaal te faciliteren om dit mogelijk te maken.

Gedeelde verantwoordelijkheid

Iedere dienstverlener van de gemeente Dordrecht en de regiopartners draagt bij aan de uitstraling en werking van de facilitaire dienstverlening. Of het nu gaat om catering, schoonmaak of beveiliging: iedere medewerker is het gezicht van de facilitaire dienstverlening. De Opdrachtgever verwacht dan ook dat haar dienstverleners zich bewust zijn van deze gedeelde verantwoordelijkheid en hun rol met trots en betrokkenheid invullen.

Proactieve samenwerking

Opdrachtgever wenst een Opdrachtnemer te contracteren die proactief is en haar op eigen initiatief verrast met voorstellen die bijdragen aan de doelstellingen van Opdrachtgever. De samenwerking tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer moet gebaseerd zijn op gedeelde ambities en continu verbeteren.

Service- en leveringsbetrouwbaarheid

Opdrachtgever hecht grote waarde aan een goede en betrouwbare dienstverlening, niet alleen door een vaste inzet van de juiste medewerkers door de Opdrachtnemer maar ook door een hoge beschikbaarheid van de warme drankenautomaten, een snelle en effectieve storingsopvolging en zorgvuldig uitgevoerd preventief onderhoud.

1.5 Duurzaamheid

1.5.1 Ambities

Naast de in de voorgaande paragraaf genoemde doelstellingen is duurzaamheid een belangrijk uitgangspunt voor de gemeente Dordrecht en haar regiopartners. Gemeente Dordrecht en haar regiopartners willen vooroplopen als het gaat om duurzaamheid. Dat doen we samen met onze partners, leveranciers en gebruikers, door open communicatie en goede samenwerking. Zo bouwen we aan een toekomstbestendige, gezonde en inspirerende plek waar duurzaam gedrag vanzelfsprekend wordt en bijdraagt aan een betere samenleving.

De ambities op het gebied van duurzaamheid zijn uitgewerkt in een apart ambitiedocument, een samenvatting (four-pager) en visueel (zie hiervoor de Bijlagen 2, 3 en 4). Hierin staan de belangrijkste thema's: circulariteit, het terugdringen van klimaatimpact, verantwoordelijkheid in de hele keten, en inclusiviteit. Voor elk thema zijn concrete doelen opgesteld, zoals minder gebruik van primaire grondstoffen en meer plantaardige keuzes.

1.5.2 MVOI

Opdrachtgever heeft zich aangesloten bij en werkt conform het Manifest Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI), een initiatief waarbij overheden en publieke organisaties zich inzetten voor duurzame, sociale en ethisch verantwoorde inkoop. Het manifest wordt onderschreven door diverse gemeenten, provincies, ministeries en andere publieke instellingen en is bijgevoegd als Bijlage 5.

Het is een uitdrukkelijke wens van de Opdrachtgever dat de Opdrachtnemer het gedachtegoed van het MVOI manifest deelt en ambieert. Daarbij staat niet centraal hoe ver de Opdrachtnemer reeds gevorderd is op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen en inkopen, maar wel dat zij bereid is om stappen te zetten, zich te ontwikkelen en actief bij te dragen aan een duurzamere en socialere keten.

Opdrachtgever ziet deze aanbesteding als een kans om samen met de markt te bouwen aan een toekomstbestendige dienstverlening, waarin duurzaamheid, sociale impact en ketenverantwoordelijkheid integraal onderdeel zijn van de uitvoering.

1.6 Context en omvang van de opdracht

1.6.1 Regiopartners in de Drechtsteden

De Drechtsteden vormen een samenwerkingsverband van zeven Zuid-Hollandse gemeenten: Alblasterdam, Dordrecht, Hardinxveld-Giessendam, Hendrik-Ido-Ambacht, Papendrecht, Sliedrecht en Zwijndrecht. Gelegen aan de rivieren Beneden-Merwede, de Noord en de Oude Maas, vormen zij samen een aaneengesloten stedelijk gebied in het zuidelijke deel van de Randstad. Water is een verbindende factor in de regio, zowel geografisch als economisch. De regio staat bekend als een maritieme topregio, met toonaangevende bedrijven zoals Boskalis en IHC.

De Drechtsteden werken intensief samen op het gebied van economie, infrastructuur, duurzaamheid en sociale vraagstukken. Deze samenwerking wordt gekenmerkt door een gedeelde ambitie: slim samen vooruit – met aandacht voor innovatie, leefbaarheid en maatschappelijke impact.

Met betrekking tot deze aanbesteding zijn hoofdzakelijk de gemeentehuizen en gemeentewerven in scope, waar de warme dranken voorziening voor medewerkers plaatsvindt. In een aantal gemeentehuizen is sprake van een publiek gebied en samenwerking met partners zoals de bibliotheek (o.a. Alblasterdam, Papendrecht).

De deelnemende gemeenten hebben hun wensen en eisen ten aanzien van de nieuwe overeenkomst kenbaar gemaakt. Deze zijn verwerkt in dit PvE&W. Hierin is een gemeenschappelijke lijn gevonden die zich uit in service (betrouwbaarheid, kwaliteit, flexibiliteit en hygiëne) en kostenbewustzijn. Door middel van deze aanbesteding wordt beoogd een gezamenlijke aanpak te realiseren die door alle betrokken gemeenten kan worden benut.

1.6.2 Dordthuis en Achterom

Binnen Gemeente Dordrecht vindt de realisatie van het Dordthuis plaats. De ontwikkeling van het Dordthuis komt voort uit een ambitie die verder reikt dan alleen nieuwe huisvesting van het gemeentehuis. Het Dordthuis is veel meer dan een kantoorgebouw of loket voor gemeentelijke zaken. Het wordt een levendige, open en toegankelijke omgeving, waar ontmoeten, (samen)werken en verblijven centraal staan.

Het Dordthuis meet ca 30.000 m² en bestaat uit:

- Een prismavormig hoofdvolume met 7 verdiepingen (het Prisma);
- Een ‘achterhuis’ (Back-of-House/BOH) met facilitaire voorzieningen en 2 parkeerlagen.
- De parkeerplaatsen zijn bestemd voor abonneementhouders en publiek.
- Het dak van het achterhuis vormt tevens het Plateau, een semipublieke buitenruimte met een binnentuin;
- Een additioneel kantoorvolume dat is gesitueerd op het Plateau (Plateaukantoren);
- Een publiekelijk toegankelijke plint met commerciële, (horeca)voorzieningen;
- Diverse andere publieksfuncties op de onderste drie lagen.

In het Dordthuis worden 4 partijen gehuisvest:

- Gemeente Dordrecht
- Bibliotheek AanZet
- Sociale Dienst Drechtsteden / GR Sociaal
- VVV Dordrecht / Dordrecht Marketing & Partners.

De gezamenlijke publieke dienstverlening vindt plaats op de eerste drie verdiepingen. Dit zijn de publieke vloeren, laagdrempelig en integraal. Daarnaast is er het besloten gebied op de bovenliggende verdiepingen van het Prisma en de drie verdiepingen in het Plateau. In het Dordthuis zijn ca. 1200 medewerkers werkzaam, maar niet tegelijk aanwezig.

Binnen het Dordthuis zijn op de publieke vloeren een aantal eet- & drink outlets waar medewerkers, gasten en bezoekers van het Dordthuis gebruik van kunnen maken.

Werkcafé – gesitueerd op 2 verdieping

De ruimte is altijd toegankelijk, ook buiten de piekmomenten en fungeert daarmee als informele ontmoetingsplek binnen het gebouw.

Koffiebars – gesitueerd op de begane grond en de 1^e verdieping

Deze koffiebars worden bemand door barista's.

Eet- en drink hubs - Binnen het besloten werkgebied kunnen medewerkers gebruik maken van onbemande voorzieningen in de verschillende pantry's waaronder smartfridges, koelkast en magnetron.

In deze eet- en drink hubs zullen ook de warme drankenautomaten geplaatst worden (Bijlage 1).

Naast het Dordthuis wordt ook het Achterom ingericht met eet- en drinkvoorzieningen die aansluiten op de visie van het Dordthuis en de behoeften van de gebruikers. Dit pand telt negen verdiepingen, waarvan de eerste zeven in gebruik zijn bij de Sociale Dienst Drechtsteden; de bovenste twee verdiepingen vallen buiten de scope van deze opdracht.

Het Achterom is een besloten werkomgeving zonder publieke functie en fungeert als backoffice van de Sociale Dienst. Publieksgerichte dienstverlening vindt uitsluitend plaats in het Dordthuis.

Verspreid over de verdiepingen zijn circa 245 werkplekken gerealiseerd. Daarnaast beschikt het pand over vergaderfaciliteiten waar circa 100 personen gelijktijdig kunnen samenkomen.

1.6.3 Locaties Drechtwerk/ GR Sociaal

GR Sociaal en Drechtwerk: Samen voor een sociaal sterke regio

De GR Sociaal is ontstaan uit een intensieve samenwerking tussen de Sociale Dienst Drechtsteden en Drechtwerk, en vormt sinds 2023 een versterkte organisatie waarin maatschappelijke impact centraal staat. Deze regeling is opgericht om gezamenlijk uitvoering te geven aan taken binnen het sociaal domein, zoals de Participatiewet, schuldhulpverlening, en maatwerkvoorzieningen in het kader van de WMO. De organisatie werkt vanuit het principe: samen ontwikkelen, samen kansen creëren voor inwoners die ondersteuning nodig hebben bij participatie, werk en welzijn.

Drechtwerk: sociaal werk- en ontwikkelbedrijf

Drechtwerk is het sociaal werkbedrijf van de Drechtsteden en maakt onderdeel uit van GR Sociaal. De organisatie ondersteunt mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt bij het vinden van passend werk. Dit gebeurt via werkleertrajecten, detachering, en begeleiding op maat. Drechtwerk kijkt niet naar beperkingen, maar naar wat mensen wél kunnen, en biedt een veilige en stimulerende werkomgeving waarin leren en ontwikkelen centraal staan. Drechtwerk bestaat uit verschillende onderdelen:

- DrechtwerkGroen: onderhoudt openbaar groen en recreatiegebieden.
- DrechtwerkActief: biedt werk- en leerplekken aan mensen die nog niet klaar zijn voor regulier werk.
- Detachering en maatwerk: voor mensen met een Wajong-, WWB- of Wsw-achtergrond.

Drechtwerk heeft haar hoofdlocatie aan de Kamerlingh Onneslaan te Dordrecht. Verder zijn er een aantal personeelsverblijven binnen de Drechtsteden die als startlocatie en pauzeruimte voor de (groen)medewerkers fungeren.

1.7 Implementatie

1.7.1 Geruisloze opstart

Opdrachtnemer zorgt voor een geruisloze opstart van haar dienstverlening op basis van een goed en gedegen plan van aanpak en streeft ernaar de Opdrachtgever hierbij maximaal te ontzorgen. Dit plan van aanpak levert de Opdrachtnemer 2 weken na definitieve gunning op.

Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer stellen een projectleider aan die namens hun organisatie optreden als single point of contact (SPOC). Zij streven ernaar de gemeente Dordrecht en haar regiopartners en de gebruikers op locatie zo min mogelijk tot hinder te zijn en de continuïteit van dienstverlening te waarborgen.

1.7.2 Dordthuis & Het Achterom

Het Dordthuis inclusief Plateau wordt eind 1e kwartaal van 2026 bouwkundig opgeleverd. Voor het Achterom is de verwachting dat de oplevering in het 2e kwartaal van 2026 plaatsvindt. In de daarop volgende periode, tot circa eind augustus 2026, worden de panden gebruiksklaar gemaakt. Naar nu de verwachting is, zullen het Dordthuis en Het Achterom haar deuren openen voor medewerkers en bezoekers in september 2026.

Van De Opdrachtnemer wordt verwacht, in de periode van april tot september 2026 en in afstemming met de Opdrachtgever, de levering van automaten en de implementatie van de dienstverlening gefaseerd op te bouwen. Dit betekent ook dat in deze periode de training en instructie van SROI-medewerkers plaats zal vinden. Over de exacte timing hiervan stemmen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer nader af. Opdrachtnemer wordt geacht per 1 september 2026 apparaten en dienstverlening in het Dordthuis en het Achterom operationeel te hebben.

Deel 2: Eisen en wensen ten aanzien van de opdracht

Algemene Eisen en randvoorwaarden t.a.v. de opdracht

Eis	ALGEMEEN
1.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het naleven van alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving en verplichtingen (incl. HACCP, hygiënecode, warenwet, etc.).
2.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om jaarlijks, ten aanzien van de wet- en regelgeving en verplichtingen een eigen of externe controle uit te (laten) voeren.
3.	Alle (schriftelijke, mondelinge) contacten met Opdrachtgever dienen door Opdrachtnemer in correct Nederlands te geschieden.
4.	Opdrachtnemer zorgt dat de werkzaamheden, zoals omschreven in de aanbestedingsdocumenten, goed en volledig worden uitgevoerd. Zij draagt er te allen tijde zorg voor dat de voortgang van deze werkzaamheden niet wordt onderbroken.

Eis	INDEXATIE
5.	De prijzen bij inschrijving staan vast tot en met 31 december 2026 en mogen niet eerder dan 1 januari 2027 geïndexeerd worden op basis van de hieronder genoemde indexatiemethodiek. Vervolgens mogen de prijzen ieder jaar op 1 januari op basis van deze methodiek geïndexeerd worden.
6.	De te hanteren indexatiemethodiek is: 1. Voor de Verzorging en Technisch onderhoud en service van de automaten: <i>Prijsindex SBI 2008, A-U alle economische activiteiten, CAO lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, CAO sector particuliere bedrijven over de referentieperiode van september – september.</i> De huurkosten van de automaten mogen niet geïndexeerd worden. 2. Voor Koffie(bonen) en overige benodigde ingrediënten: <i>Prijsindex Consumentenprijzen, prijsindex 2015=100, 012100 Koffie, thee en cacao over de referentieperiode van september – september</i> Ook in het geval van een negatieve indexering wordt de herziening van de tarieven doorgevoerd.

Eis	FACTURATIE
7.	Opdrachtnemer factureert maandelijks de vaste kosten van haar dienstverlening. Deze bestaan uit: 1. Levering en installatie van warme drankenautomaten 2. Dagelijkse verzorging van de automaten, inclusief het bijvullen van ingrediënten 3. Technisch onderhoud en service van de automaten 4. Afvoer van gebruikte materialen In dit all-in tarief zijn ook, onder andere maar niet beperkt tot, de voorrijkosten, parkeerkosten, arbeidsloon, materialen en middelen (inclusief filters) en administratiekosten verdisconteerd. Deze zaken kunnen niet separaat en achteraf in rekening worden gebracht.
8.	De levering van koffie(bonen) en overige benodigde ingrediënten wordt maandelijks op basis van werkelijk verbruik in rekening gebracht.
9.	Op de factuur dient naast het totaal verbruik voor de betreffende gemeente (zowel op locatie- als automaatniveau) ook apart alle kosten voor de los bestelde ingrediënten vermeld te worden.

10.	Op de factuur vermeldt de Opdrachtgever minimaal: - Naam van de organisatie - Naam van de locatie / het bezoekadres - De contactpersoon van de organisatie - Het betreffende routenummer - De automaatnummers en/of de plaats van de automaat in het gebouw - Het factuuradres - De periode waarop de factuur betrekking heeft. - Een duidelijke specificatie welke kosten op welke locatie betrekking hebben. Zie verder de Algemene Inkoopvoorwaarden van de Drechtsteden . Deze zijn als bijlage bij de aanbestedingsleidraad gevoegd.
------------	--

Specifieke Eisen en randvoorwaarden t.a.v. de opdracht

Eis	DE AUTOMATEN
11.	Het eigendom van en risico ten aanzien van de automaten berust bij de Opdrachtnemer.
12.	De opdrachtnemer levert als onderdeel van de Overeenkomst drie type automaten: 1. De 'basis automaat', op basis van de instant zetmethodiek 2. De 'standaard automaat', op basis van de espresso zetmethodiek 3. De 'luxe automaat', op basis van de espresso zetmethodiek met de optie voor verse melk De basis en standaard automaat moeten over een kannenfunctie beschikken en over een scherm dat het mogelijk maakt om vanaf dit scherm berichten van de Opdrachtgever af te spelen.
13.	De basis en standaard automaat moeten over de <i>optie</i> beschikken om een gekoeld water voorziening te bieden (ook geschikt voor drinkflesjes). Deze optie maakt geen onderdeel uit van de standaard oplossing, maar wordt door Opdrachtnemer optioneel aangeboden.
14.	In de standaard configuratie speelt het scherm (zie voorgaande eis) berichten van Opdrachtnemer af. Deze berichten hebben betrekken op de voorzieningen, en dragen bij aan de algehele beleving van deze voorzieningen. Indien gewenst, moet het voor de Opdrachtgever mogelijk zijn, om zelf en per automaat berichten op het scherm te plaatsen. Indien deze wens bestaat, zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer hiertoe in overleg gaan.
15.	Indien tijdens de looptijd van de Overeenkomst op verzoek van de Opdrachtgever een extra automaat bijgeplaatst moet worden dan draagt Opdrachtnemer zorg voor het plaatsen van eenzelfde type automaat, met eenzelfde uitstraling als de reeds geplaatste automaten. De bijgeplaatste automaat is onderdeel van de Overeenkomst, de prijzen zoals ingediend op het prijzenblad gelden ook voor de bij te plaatsen automaten.
16.	Gedurende de looptijd van de overeenkomst (inclusief optie jaren) kan maximaal 10% van het aantal automaten per locatie per jaar kosteloos uit het automatenpark verwijderd worden. Dit maakt dat de (vaste) automatenkosten van de verwijderde automaten met ingang van eerst daarop volgende maand niet meer in rekening gebracht worden.
17.	De kosten voor het verplaatsen van een automaat binnen een locatie staan vast en zijn toegevoegd aan het prijzenblad. Het verplaatsen van een automaat leidt niet tot een aanpassing van de prijs van automaat.
18.	De door Opdrachtnemer geleverde automaten (inclusief toebehoren) zijn nieuw of gerefabriceerd, mits deze automaten voldoen aan de vereiste technische en kwalitatieve criteria, CE-gekeurd zijn en voldoen aan de NEN-3140 norm.
19.	Opdrachtnemer levert automaten waarbij de sterkte van de koffie en dosering van de condimenten (suiker en melk) regelbaar zijn voor de gebruiker. Na elke uitgifte wordt de dosering standaard aangepast naar normaal.

20.	Opdrachtnemer levert de automaten met een bekerdetectiefunctie en de automaat accepteert (door de gebruiker) zelf meegenomen koffie en/of thee bekers
21.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een uniforme uitstraling ten aanzien van de automaten.
22.	Indien in de automaat een waterontharder of ontkalker vereist is, dan is het wateronderzoek hiernaar én de apparatuur in de prijs opgenomen.
23.	Indien noodzakelijk of gewenst, levert Opdrachtnemer onderkasten ten behoeve van de automaten en presentatie van condimenten. De maandelijkse huurkosten voor een onderkast staan vast en zijn toegevoegd aan het prijzenblad.

EIS	ASSORTIMENT EN INGREDIENTEN
24.	Opdrachtnemer zorgt dat de basis en standaard automaat minimaal hetzelfde assortiment verstrekt als de huidige automaten: • Koffie (zwart, suiker, melk, suiker en melk) • Espresso (zwart, suiker, melk, suiker en melk) • Cappuccino (suiker) • Café au Lait • Wiener Melange • Chocolade • Heet water • Gekoeld water (optioneel)
25.	Het assortiment van de luxe automaat mag afwijken van het huidige assortiment zoals hierboven omschreven.
26.	Opdrachtnemer levert twee (2) soorten koffiemelanges, met verschillende smaakbeleving. Beide melanges zijn gelijk geprijsd en zijn gecertificeerd met minimaal één zogenaamd Topkeurmerk. Het voorgaande stelt de gemeente Dordrecht en haar regiopartners in staat de koffiemelange te kiezen die het beste aansluit bij de wensen en verwachtingen van de medewerkers.
27.	Opdrachtnemer levert onderstaande ingrediënten naast de automaten; • Theezakjes (min. 10 soorten, het assortiment wordt in overleg samengesteld) • Roerstaafjes • Creamersticks • Suikersticks • Decafé sticks • Zoetstoffen • Soepzakjes (alleen op speciaal verzoek, niet standaard) Opdrachtnemer biedt ingrediënten aan die op een duurzame manier geproduceerd zijn. Hij kan dit aantonen door gecertificeerde producten aan te bieden zoals UTZ, Rainforest Alliance, Fairtrade of vergelijkbaar.
28.	Opdrachtnemer zorgt bij iedere automaat voor een nette opbergmogelijkheid voor de ingrediënten zoals in de voorgaande eis beschreven is. Ook op de locaties waar de automaat op een keukenblok geplaatst is. Opdrachtnemer dient voor deze presentatie een oplossing aan te dragen en onderdeel te maken van haar (financiële) voorstel.
29.	De gemeente Dordrecht en haar regiopartners maken geen gebruik van kartonnen bekers. De Opdrachtnemer dient rekening te houden met het gebruik van re-usable bekers bij de levering en plaatsing van de koffievoorzieningen. Het leveren, ophalen, reinigen en herverdelen van de re-usable bekers valt buiten de scope van deze opdracht en wordt door de Opdrachtgever zelf georganiseerd.
30.	Op de locaties waar Opdrachtnemer de dagelijkse verzorging van de automaten voor haar rekening neemt, inclusief het bijvullen van ingrediënten, is hij verantwoordelijk voor de (eventuele) opslag van goederen.

31.	Op de locaties waar de Opdrachtgever de dagelijkse verzorging zelf voor haar rekening neemt, is de Opdrachtgever verantwoordelijk voor de opslag voor goederen. De Opdrachtgever moet door middel van een online bestelsysteem in de gelegenheid gesteld worden deze goederen te kunnen bestellen.
-----	--

Eis	TECHNISCHE EISEN EN ONDERHOUD
32.	Ten aanzien van het leveren en plaatsen van automaten: a. De te leveren automaten passen op de bestaande plaatsen (zie Bijlage 7). b. Als er (bouwkundige) aanpassingen gedaan moeten worden gedurende de implementatie dan zijn de kosten daarvan voor de Opdrachtnemer. c. Opdrachtgever draagt zorg voor de aanwezigheid van leidingwerk en aansluitingen, zijnde geen krachtstroom (de automaten dienen zonder krachtstroom te kunnen functioneren). d. De Opdrachtnemer draagt indien nodig zelf zorg voor eventuele aanvullende materialen die voor de aansluiting en installatie nodig zijn, zoals (gekeurde) verlengsnoeren, terugslagkleppen. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de automaat werkzaam is. e. Voor het plaatsen, installeren en gebruiksklaar opleveren van de automaten worden gedurende de contractperiode geen aanvullende kosten in rekening gebracht bij de Opdrachtgever. Dit geldt tevens voor het afkoppelen en retourneren van automaten na contractduur.
33.	Ten aanzien van de beschikbaarheid: a. De beschikbaarheid per warme drankenautomaat wordt gemeten op werkdagen tussen 07.00 en 18.00 uur, uitgedrukt in uren per maand, afgerond naar boven. b. Het beschikbaarheidspercentage wordt daarna als volgt berekend: (werkelijke beschikbaarheid in uren per maand / totaal uren per maand) * 100. c. Opdrachtnemer meet het beschikbaarheidspercentage per maand en neemt dit percentage op in de managementrapportage.
34.	Ten aanzien van storingen: a. Storingen aan automaten dienen binnen maximaal 8 kantooruren (08.00 - 17.00 uur van maandag t/m vrijdag) na melding verholpen te zijn, ongeacht of dit eerstelijns of tweedelijns storingen betreft. Onder storing wordt verstaan het deels of geheel niet beschikbaar zijn van functionaliteiten van de automaat bijvoorbeeld door een technische storing of door het ontbreken van ingrediënten. b. De automaten zijn aan de voorzijde nabij het bedieningspaneel duidelijk voorzien van een (machine)identificatienummer.. De gebruiker moet, op basis van dit nummer, in staat gesteld worden eventuele storingen gemakkelijk te melden. Deze meldingen komen direct bij de Opdrachtnemer binnen om hier opvolging aan te geven. c. De storingsregistratie van de Opdrachtnemer moet gekoppeld worden aan het FMIS van de Opdrachtnemer (in de huidige situatie Topdesk) zodat de afhandeling van de storingen goed gevolgd kan worden én dat het totaal aan storingen inzichtelijk is. De (kosten voor deze) koppeling is onderdeel van de Opdracht en de Inschrijving.
35.	Ten aanzien van de verzorging: a. Het verzorgen van de automaten volgens het full operating dienstverlening, waarin alle, onderstaande en voorkomende, activiteiten zijn verwerkt: het gebruik van de automaten, transport, installatie, testen, operating, verzekering, onderhoud en service, het innemen van vervangen/gebruikte onderdelen, hulpmaterialen, verbruik van ingrediënten, bijvullen van koffiebbonen, voorraadbeheer, afvoeren en verwijderen van automaten, verhelpen van storingen en het aanleveren van rapportages. Inclusief het optisch schoonhouden van de automaat en zijn directe omgeving. b. Opdrachtnemer bepaalt de frequentie voor de verzorging van de warme drankenautomaten zodanig dat de kwaliteit van de warme dranken en de hygiëne en de beschikbaarheid continu gewaarborgd blijven.

EISEN AAN HET PERSONEEL	
36.	Door Opdrachtnemer in te zetten personeel kan zich te allen tijde legitimeren conform wettelijke eisen.
37.	Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever per personeelslid kosteloos een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) ten inzage te kunnen overleggen. De VOG heeft betrekking op de onderstaande onderdelen van het Algemeen screeningsprofiel: • 12) Met gevoelige/vertrouwelijke informatie omgaan • 41) Het verlenen van diensten (advies, schoonmaak, catering, onderhoud, etc.) • 61) Het onderhouden/ombouwen/bedienen van (productie)machines en/of apparaten, voertuigen en/of luchtvaartuigen • 62) (Rijgend) vervoer waarbij goederen, producten, post en pakketten worden getransporteerd en/of bezorgd, anders dan het intern transport binnen een bedrijf.
38.	Opdrachtnemer maakt in overleg met de contactpersoon op de verschillende locaties nadere afspraken over het aan- en afmelden in geval van een locatiebezoek.
39.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor, zonder voorafgaande waarschuwing, een personeelslid van Opdrachtnemer de toegang tot het gebouw te weigeren.
40.	Personeel van Opdrachtnemer conformeert zich aan de huisregels van Opdrachtgever.
41.	Door Opdrachtnemer in te zetten personeel beheerst de Nederlandse en of Engelse taal in woord en geschrift.
42.	Bij verhindering en/of ziekte van vaste medewerk(st)ers van Opdrachtnemer worden op kosten van Opdrachtnemer vaste invalskrachten ingezet.
43.	Personeel van Opdrachtnemer kent een meldingsplicht bij constatering van eventuele gebreken en/of beschadigingen aan het gebouw en/of meubilair, hoe dan ook veroorzaakt, te melden aan de contactpersoon van Opdrachtgever.
44.	Door Opdrachtnemer in te zetten personeel is gekleed in herkenbare, representatieve, uniforme bedrijfskleding dat voldoet aan de wettelijk gestelde ARBO-eisen.

EISEN COMMUNICATIE	
45.	Er dient één (1) vast contactpersoon te zijn voor Opdrachtgever voor alle communicatie, vragen en overleg van de Opdrachtnemer met betrekking tot dit contract. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat er bij korte en langere afwezigheid van de vaste contactpersoon er een geschikte vervanger is.
46.	De Opdrachtnemer draagt, in het geval van de basis en standaard automaten, zorg voor een telemetriesysteem wat maakt dat de automaat zelf een storing doorgeeft aan de Opdrachtnemer. Bij voorkeur wordt dit ook toegepast bij de luxe automaten.
47.	Opdrachtnemer rapporteert aan de contactpersoon van Opdrachtgever. Onderstaande overlegstructuur is van toepassing gedurende de contractperiode: - Maandelijks; (12 x per jaar) Operationeel overleg op locatie, met de contactpersonen van de regio's afzonderlijk. - Kwartaal; (4 x per jaar) Tactisch overleg, met FMO - Jaarlijks; (éénmaal per jaar) Strategisch overleg met FMO

Eis	MANAGEMENTRAPPORTAGE
48.	Opdrachtnemer levert kosteloos 1x per kwartaal een digitale managementrapportage aan. Deze managementrapportages zijn gespecificeerd per locatie en worden verstrekt aan de contactpersoon van de Opdrachtgever. De managementrapportage zal uiterlijk binnen 10 werkdagen na het einde van voorgenoemde periode of na ontvangst van het verzoek daartoe door Opdrachtnemer worden aangeleverd. De managementrapportage zal worden vorm gegeven volgens een nader vast te stellen format en Opdrachtnemer neemt in de rapportage minimaal op de volgende informatie op: - Voortgang KPI's - Machinepark • Machines per machinetype • Verplaatsingen - Service • Technische Service Overzicht (met uptime) • Storingsbezoeken per automaat, datum en tijdstip van de storing/afhandeling, afhandelingsduur in kantoor uren, reden van de storing, aantal uren van niet beschikbaarheid per maand per automaat en voor het totale automatenpark. • Overige Technische Service - Consumpties (actuele en gecumuleerde tellerstanden) • Consumpties per consumptietype • Consumpties per machine • Consumpties in Euro • Verbruik van het aantal bekers per automaat • Goederen - Kosten • Gefactureerde kosten / kostensoort / locatie • Gefactureerde kosten / machine • Gefactureerde goederen / locatie - Klachtenoverzicht inclusief analyse en genomen (verbeter)maatregelen - Specifieke managementinformatie op verzoek van Opdrachtgever - Circulaire initiatieven De inhoud van de managementrapportage kan in gezamenlijk overleg gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden aangepast, zonder dat Opdrachtnemer Opdrachtgever additionele kosten in rekening zal brengen.
49.	Opdrachtgever ziet de management rapportage als een essentieel onderdeel en gespreksonderwerp met de Opdrachtnemer om de voortgang van de dienstverlening warme drankenautomaten te borgen en te verbeteren daar waar gewenst. De management rapportage wordt gezien als een levend document welke gedurende het contract inhoudelijk aangepast kan worden.
50.	De overlegstructuur zoals door Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt afgesproken dient door beide partijen gerespecteerd te worden. Na elk overleg verzorgt de Opdrachtnemer een gespreksverslag en deelt dit met Opdrachtgever.

EISEN DUURZAAMHEID	
1.	Opdrachtnemer spant zich aantoonbaar in om haar milieubelasting zo klein mogelijk te houden en is aantoonbaar en continu op zoek naar (praktische) oplossingen om de belasting op milieugebied en CO2 uitstoot te minimaliseren. Het voldoen aan de geldende milieuwet- en regelgeving geldt hierbij als minimale eis.

Deel 3: Bijlagen bij het PvE&W

Bijlage 1:

Pantry's Dordthuis

Bijlage 2:

Ambitiedocument Duurzaamheid Dordthuis

Bijlage 3:

Four-pager Duurzaam Dordthuis

Bijlage 4:

Visual Duurzaam Dordthuis

Bijlage 5:

Manifest Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen

Bijlage 6:

Locatie- en automatenoverzicht

Bijlage 7:

Foto overzicht locaties