



Bijlage D: Programma van Eisen

ALGEMENE EISEN	
1.	Ondernemer is verantwoordelijk voor de levering, installatie en het werkend opleveren van de warme drankenautomaten.
2.	De ondernemer verplicht zich het laatst geldende convenant verpakkingen tussen overheid en bedrijfsleven na te leven en opdrachtgever van wijzigingen te informeren. Ondernemer voert transport- en verpakkingsmaterialen na levering van de automaten en/of producten direct zelf af, zonder dat daaraan aanvullende kosten voor opdrachtgever zijn verbonden.
3.	De levering van automaten, inclusief inhuizing, montage/installatie, ingrediënten en overige toebehoren, vindt plaats op werkdagen tussen 07:00 en 17:00 uur. De ondernemer draagt zorg voor het plaatsen van de ingrediënten in de daarvoor bestemde opslagruimte. Promen is verantwoordelijk voor het in ontvangst nemen van de leveringen en de verwerking ervan op locatie. Voor de eerste levering en de bijbehorende afstemming vindt overleg plaats tussen de ondernemer, Promen en de gemeente om de planning, ontvangst en logistiek goed op elkaar af te stemmen. De inhuizing en installatie van de automaten worden uitgevoerd op de dag van aflevering, tenzij anders overeengekomen.
4.	Aflevering geschiedt franco huis inclusief rechten op het in de overeenkomst overeengekomen afleveradres/(gebruiks)-locatie en tijdstip of binnen overeengekomen termijn.
5.	De levering betreft uitsluitend automaten in nieuwstaat bij aanvang van het contract. Eventuele wijzigingen in het aantal of type automaten tijdens de looptijd zijn alleen toegestaan in overleg met de gemeente. De gemeente hecht waarde aan duurzame en circulaire oplossingen, mits deze geen concessies doen aan betrouwbaarheid, gebruikskwaliteit en levensduur.
6.	De uitvoering van de af te sluiten overeenkomst dient flexibel te zijn naar de toekomst. Dat wil zeggen dat deze dient mee te groeien met veranderingen die gedurende de looptijd plaatsvinden, maar die nu nog niet bekend zijn bij de gemeente, zoals het afstoten, samenvoegen of uitbreiden van locaties.

7.	Automaten die op een later moment dan aanvang van de overeenkomst wordt geplaatst vallen onder dezelfde condities (o.m. levensduur, kwaliteit en financiële afspraken) zoals in de overeenkomst is overeengekomen.
8.	Frontmateriaal en/of reclame uitingen (bij aanvang van de opdracht en wijzigingen tijdens de duur van de overeenkomst) mogen alleen geplaatst worden na schriftelijke toestemming vooraf door de gemeente;
9.	Op elk apparaat is een duidelijke aanduiding aanwezig waarop zichtbaar is hoe en waar een storing gemeld kan worden. Daarnaast is op het apparaat zichtbaar wanneer een storing is gemeld. De vormgeving en tekst van de aanduiding worden in overleg met de opdrachtgever bepaald.
10.	De ondernemer beschrijft in aanvulling op de bijlage '2 Prijzenblad' van de aanbidding minimaal de volgende gegevens per automaat: ○ Type automaat en afmetingen; ○ Foto of beeldinformatie van de in te zetten automaten en het meubel; ○ Geluidsniveau in dB.Capaciteit van de automaat; ○ Functionaliteiten van de automaat; ○ Zettijden (per product) ○ De installatievoorschriften bij van de door u aangeboden automaten. De automaten dienen te worden aangesloten op de bestaande 230 Volt en watertoevoer. ○ Energieverbruik, Co2 uitstoot en besparende mogelijkheden. ○ De capaciteit van de automaat (aantal koppen per dag en per vulling); ○ Eventuele aanvullende functionaliteiten (zoals kannenfunctie, Touch bediening, energiebesparende stand-by stand); ○ Het volledige drankenassortiment per automaat (inclusief gebruik van verse melk indien van toepassing); ○ Benodigde voorzieningen (zoals aansluitpunten, afmetingen, ruimte voor koeling of onderkasten); ○ Voorzieningen voor supplies (zoals thee, suiker, melk, roerstaafjes);
11.	Wanneer ondernemer, middels een rolcontainer, op locatie van de opdrachtnemer supplies levert, dient de rolcontainer direct weer retour meegenomen te worden door de ondernemer.

12.	De implementatie van de nieuwe warme drankenvoorziening vindt plaats in overleg met de gemeente Capelle aan den IJssel, met als uitgangspunt dat de voorbereidende werkzaamheden (zoals afstemming, plaatsing en testen) in november/december 2025 worden uitgevoerd. De daadwerkelijke start van de dienstverlening onder het nieuwe contract vindt plaats per 1 januari 2026. Inschrijver houdt in de planning en personele inzet rekening met deze ingangsdatum en licht toe hoe de implementatie zodanig wordt ingericht dat een soepele en storingsvrije overgang wordt geborgd.
13.	Elke warme drankenautomaat dient minimaal te beschikken over de consumpties zoals aangegeven is bij de gebruikersgroepen. Dit assortiment geldt als minimale vereiste. Ondernemer kan in hun voorstel aanvullende dranken aanbieden, mits deze de functionaliteit of bediening van de basismogelijkheden niet beperken.
FUNCTIONELE EISEN AAN DE AUTOMATEN	
14.	De automaten hebben een door ondernemer regelbaar sterkte per enkele consumptie;
15.	De bediening is gebruiksvriendelijk. Dit houdt in dat: - De automaten door de gebruiker zonder nadere instructie en/of opleiding te gebruiken zijn; - Bedieningsfouten door gebruiker zijn niet te leiden tot storingen in de werking van de automaat; - Het kiezen van de consumptie geeft geen geluidsnotificaties; - De aanduiding voor consumpties op de display is in de Nederlandse taal.
16.	Ondernemer draagt zorg voor de allergeneninformatie op de machines voor alle soorten te verstrekken consumpties.
17.	Ondernemer hanteert onderstaande standaard dosering per consumptie. De ondernemer zorgt ervoor dat de uitgiftehoeveelheid per consumptie is afgestemd op de standaard glazen van de gemeente (207ml). De inhoud van de consumptie bedraagt 170 ml. De exacte dosering (verhouding tussen koffie, melk, water e.d.) per dranksoort mag door de ondernemer zelf worden bepaald, mits de totale vulhoeveelheid per consumptie passend is bij de glasinhoud.

AANVULLENDE FUNCTIONELE EISEN AAN DE AUTOMATEN	
18.	In aanvulling op de omschrijving van de doelgroepen worden inschrijvers uitgenodigd om op basis van hun expertise en assortiment een voorstel te doen voor de optimale invulling van de koffiebewerkingen, ingrediënten en koffieapparaten per doelgroep. Denk hierbij aan variatie in koffiebonen, kwaliteit van ingrediënten, innovatieve opties of extra service-elementen die bijdragen aan gebruiksgemak, beleving en duurzaamheid.
19.	De nieuwe koffiemachines en bijbehorende meubelen dienen qua afmetingen en opstelling afgestemd te zijn op de bestaande situatie. Dit betekent dat bij het ontwerp rekening wordt gehouden met de huidige beschikbare ruimte, zoals weergegeven in de sfeerbeelden in <u>bijlage E 'Digitale schouw'</u> . Het meubel biedt ruimte voor alle benodigde supplies (theezakjes, suiker, melk, roerstaafjes en zoetjes), is representatief en sluit aan bij de look & feel van de betreffende etages binnen het gemeentehuis.
20.	Het koffieapparaat bij de front-office van het Werkplein is voorzien van een koffiekantfunctie, waarmee meerdere koppen koffie in één keer kunnen worden gezet.
ALGEMENE EISEN AAN DE SUPPLIES	
21.	De ingrediënten die verwerkt worden in de warme drankenautomaten (zoals koffiebonen, cacao, melkpoeder, suiker of verse melk, en eventuele andere machine gebonden producten) worden afgenomen via de ondernemer. Hiervoor dient een digitaal bestelportaal beschikbaar te zijn waarin de gemeente zelfstandig bestellingen kan plaatsen en inzicht heeft in leverhistorie en voorraad. De losse supplies (zoals theezakjes, suiker, melksticks, roerstaafjes, bekertjes en zoetjes) worden niet via de ondernemer besteld. De bestelling en levering van deze verbruiksartikelen wordt verzorgd door Promen, via hun eigen leverancier. De ondernemer heeft hierin geen rol.
FUNCTIONELE EISEN KOUD WATERVOORZIENING	
22.	Er wordt gefilterd en gekoeld water voorzien in een automaat;
23.	Op de locaties waar een meubel wordt geleverd kan het gefilterd, gekoeld water opgenomen worden in het meubel of in de automaat.

24.	Op de locaties waar een onderkast niet mogelijk is wordt een alternatieve watervoorziening aangeboden (indien deze niet in de automaat is opgenomen) met gekoeld en gefilterd water, welke aangesloten kan worden op de water aansluiting.
25.	De automaten zijn voorzien van een waterfilter.
TECHNISCHE EISEN	
26.	De automaten worden geplaatst in de pantry's. De beschikbare ruimte voor de automaten staat per locatie weergegeven in Bijlage E 'Digitale Schouw'. De aangeboden automaten, inclusief meubel en de eventueel (extra) benodigde ruimte voor het openen van deuren en/of deksels van de automaten, dienen binnen deze ruimte te passen.
27.	Alle warme drankenautomaten zijn voorzien van een consumptieregistratie waarmee het aantal verstrekte consumpties per soort digitaal kan worden uitgelezen.
28.	De warme drankenautomaten dienen voorzien te zijn van een wachtstand en/of tijdschakelaar zodat in een periode dat medewerkers geen gebruikmaken van de automaat deze wordt uitgeschakeld, tenzij de ondernemer een duurzamer alternatief heeft. Daarbij dient de voedselveiligheid gewaarborgd te blijven.
29.	Zie eis 10 voor de aan te geven minimale technische eigenschappen per automaat.
EISEN VOOR TECHNISCH ONDERHOUD	
30.	Alle apparaten verkeren gedurende de contractperiode in goede technische en functionele staat. De ondernemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van planmatig preventief onderhoud.
31.	Onderhoudsactiviteiten worden alleen uitgevoerd na overleg met en akkoord van de opdrachtgever. De werkzaamheden vinden plaats op werkdagen tussen 08:30 en 17:00 uur, tenzij in overleg anders wordt afgesproken. 1. De leverancier meldt onderhoudswerkzaamheden minimaal één week van tevoren bij de opdrachtgever. 2. Bij uitvoering van werkzaamheden op locatie geldt: • Monteurs zijn herkenbaar gekleed in bedrijfskleding van de ondernemer; • Bij aankomst melden zij zich bij het Servicepunt; • Zij volgen de geldende huisregels en instructies van de locatie.

32.	Het huidige koffieapparaat op de opvanglocatie aan het Rivium (Oekraïense opvanglocatie) blijft behouden. Deze voorziening dient volledig te worden opgenomen in het onderhoudscontract. Hier geldt dat preventief en correctief onderhoud, storingsafhandeling en reiniging onder de dienstverlening van de ondernemer vallen.
33.	Het huidige koffieapparaat op de 10e etage van het gemeentehuis blijft gehandhaafd en wordt niet vervangen. Dit apparaat dient wel volledig meegenomen te worden in het onderhoudscontract, inclusief preventief en correctief onderhoud, storingsafhandeling en periodieke reiniging, conform de afspraken die gelden voor de overige apparatuur. Daarbij geldt ook dat de ingrediënten voor dit apparaat bij de ondernemer worden afgenomen.
EISEN VOOR DE AFHANDELING VAN OPTREDENDE STORINGEN	
34.	Ondernemer heeft één centraal e-mailadres en telefoonnummer voor het melden van storingen.
35.	Alle storingen worden tussen 08.30 uur en 17.00 uur per e-mail via de Servicedesk van de gemeente gemeld aan de Servicedesk van de ondernemer, o.v.v. een opdrachtnummer en automatennummer. Constaceert de monteur ter plekke een storing, dan meldt hij/zij dit direct bij de Servicedesk van de gemeente.
36.	De ondernemer is verantwoordelijk voor een snelle en zorgvuldige opvolging van meldingen rondom storingen in gebruik. De gemeente geeft de ondernemer in principe 24 tot 48 uur ruimte voor herstel, tenzij het gaat om onderstaande kritieke locaties waar een snellere responstijd geldt vanwege het hoge gebruik en/of representatief karakter. Kritieke locaties: op de begane grond (eet-werkcafé) en de 10e etage (B&W) geldt dat storingen altijd binnen 4 werkbare uren (tussen 08.00 en 17.00) moeten zijn verholpen.
37.	Zodra een storing door de monteur verholpen is, wordt dit gemeld bij de servicedesk van de afdeling Dienstverlening. De ondernemer meldt binnen 48 uur de storing ook per mail gereed incl. een werkbbon van de uitgevoerde werkzaamheden.
38.	Storingen omtrent schoonmaak en het bijvullen van de apparaten wordt opgepakt door de dagelijkse operators (Promen)

39.	Als de storingen niet verholpen kunnen worden door technische complicaties of materialen die besteld moeten worden, dan ontvangen wij graag de werkbbon incl. vervolg acties en het aanbieden van tijdelijke oplossingen.
EISEN OPERATING	
40.	De dagelijkse verzorging van de koffieautomaten (inclusief bijvullen en schoonmaken) wordt uitgevoerd door Promen, het sociaal ontwikkelbedrijf van de gemeente Capelle aan den IJssel. Promen voert de werkzaamheden uit, maar wordt ingehuurd door de ondernemer. Promen factureert deze inzet aan de ondernemer. Deze inzet mag door de ondernemer worden aangemerkt als onderdeel van de Social Return-verplichting (zie pag. 13 van de offerteaanvraag 'participatie').
41.	De ondernemer verzorgt een training op locatie voor de medewerkers van Promen die verantwoordelijk zijn voor de dagelijkse verzorging van de koffiemachines. Naast de starttraining biedt de ondernemer ook: • jaarlijks een opfrustraining wanneer nodig, en • instructie voor nieuwe medewerkers zodra zij worden ingezet. Deze trainingen worden op verzoek van de servicedesk van de gemeente aangevraagd bij de ondernemer en in overleg gepland. De trainingen zijn gericht op correct gebruik, dagelijkse reiniging, bijvullen en het signaleren van storingen of afwijkingen. In het prijzenblad (Bijlage 2) geeft de ondernemer aan welke kosten hiervoor in rekening worden gebracht.
COMMUNICATIE	
42.	De ondernemer stelt één vaste contactpersoon beschikbaar voor de gehele contractduur. Deze contactpersoon is goed op de hoogte van de situatie binnen de gemeente Capelle aan den IJssel en fungeert als primair aanspreekpunt voor de gemeente. Daarnaast is er voor operationele zaken (zoals storingen, leveringen en dagelijkse afstemming) een vast aanspreekpunt beschikbaar. Indien de ondernemer een andere contactpersoon toewijst, wordt dit bij voorkeur minimaal één maand van tevoren schriftelijk aan de gemeente gemeld. Bij onverwachte uitval of overmacht geldt dat de vervanging zo spoedig mogelijk wordt doorgegeven, inclusief overdracht van relevante informatie.

43.	De overeenkomst wordt beheerd door de afdeling Dienstverlening. Minimaal 2 keer per jaar vindt er een fysiek operationeel/tactisch overleg plaats tussen de gemeente en de ondernemer. Onderdeel van dit overleg zijn onder andere: Samenwerking, doelstellingen, dienstverlening en financiën. Na gunning wordt dit gezamenlijk nader ingevuld. Op aanvraag is het mogelijk om extra overleg in te voeren op operationeel, tactisch of strategisch niveau.
DUURZAAMHEID	
44.	Alle verpakkingsmaterialen die na de implementatie worden gebruikt zijn recyclebaar.
45.	Voor het vervoer van goederen naar de locatie van de gemeente dient gebruik te worden gemaakt van voertuigen die minimaal voldoen aan de Euro-6 emissienorm, zowel voor voertuigen lichter als zwaarder dan 3.500 kg. Dit garandeert dat het vervoer bijdraagt aan de reductie van schadelijke uitstoot, met name stikstofoxiden (NOx) en fijnstof, en dat het transport voldoet aan de geldende milieuwetgeving.
46.	Koffie, thee (inclusief infusies) en cacao voldoen aantoonbaar aan milieu-, en ontbossingsvrije eisen volgens de criteria van Rainforest Alliance, of een gelijkwaardig keurmerk.
47.	Omverpakkingen, pallets en ander verpakkingsmateriaal, anders dan de verpakking van de ingrediënten, worden direct na levering door opdrachtnemer retour genomen.
FINANCIËLE EISEN	
48.	We gaan een contract aan met een periode van 5 jaar + 2 keer een optie tot verlenging van 1 jaar. Na de vaste looptijd van 5 jaar kan de Ondernemer geen huurkosten meer in rekening brengen.
49.	Ondernemer factureert de kosten vanaf de datum dat de warme drankenautomaat door de gemeente is geaccepteerd.

50.	Ondernemer brengt de kosten per maand achteraf bij de gemeente in rekening door middel van 2 facturen. Deze facturen dienen als volgt te worden gespecificeerd: Factuur 1: - Lease: Leasekosten per type voor de betreffende locatie. - Onderhoud (Preventief en storing) Factuur 2: - Ingrediënten in de automaat: afgenomen ingrediënten.
51.	De vervanging van onderdelen en het uitvoeren van onderhouds- en reparatiewerkzaamheden komen niet voor rekening van de gemeente, tenzij er sprake is van: - Onachtzaamheid, oneigenlijk gebruik of beschadiging door gebruikers; - verandering, reparatie, (de)montage of verplaatsing anders dan door of vanwege de Ondernemer.
52.	Indien van toepassing verstrekt ondernemer een overzicht van eventuele kosten op basis van nacalculatie. Voorbeelden zijn verpakkingsbelastingen of andere wettelijke bepalingen die niet op voorhand bekend zijn.
MANAGEMENTRAPPORTAGES	
53.	De leverancier stelt een digitaal portaal beschikbaar waarin de gemeente realtime inzicht heeft in relevante gegevens met betrekking tot de warme drankenvoorziening. Dit portaal biedt onder meer informatie over: • verbruiksdata per locatie en apparaat, • storingsmeldingen en status van opvolging, • onderhoudsmomenten (uitgevoerd en gepland), en leveringen van ingrediënten.
54.	De ondernemer draagt per kwartaal zorg voor het digitaal (beschikbaar in PDF en Excel) aanleveren van managementrapportages aan de opdrachtgever. Uiterlijk 2 weken na elk kwartaal wordt een rapportage aangeleverd.
55.	De ondernemer levert periodiek een managementrapportage aan, met een frequentie van minimaal één keer per kwartaal, tenzij anders overeengekomen. De rapportage bevat ten minste de volgende gegevens per automaat: • automaatnummer en locatie; • het aantal geregistreerde storingen en type storing; • een overzicht van geplaatste bestellingen (supplies/ingrediënten); • inzicht in het aantal verstrekte consumpties; • de huidige status en verwachte levensduur van het apparaat.