

Bijlage 4 Programma van Eisen n.a.v. nvi 28-01-2026

ALGEMENE EISEN

1. Alle door de opdrachtnemer verstrekte gegevens moeten naar waarheid zijn ingevuld. Indien onjuistheden worden geconstateerd, behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om schadevergoeding te eisen.
2. De opdrachtnemer conformeert zich volledig en onvoorwaardelijk aan de inkoopvoorwaarden van VRLN. Verwijzingen naar andere juridische voorwaarden zijn niet toegestaan.
3. De opdracht betreft de levering van warme drankenautomaten en leidingwaterkoelers inclusief technisch onderhoud, filters en ingrediënten. Bij aanvang van de overeenkomst wenst de Veiligheidsregio Limburg-Noord (VRLN) 42 drankenautomaten af te nemen.
4. ~~De drankenautomaten worden uiterlijk op 1 april 2026 werkend opgeleverd, tenzij VRLN een nieuwe datum uiterlijk 1 maand van tevoren vaststelt. Deze datum ligt na de hiervoor genoemde datum.~~ De drankenautomaten worden uiterlijk per ingangsdatum van de overeenkomst (1 mei 2026) werkend opgeleverd, conform een door opdrachtnemer na gunning op te stellen en door VRLN te accorderen implementatieplanning. Implementatie kan gefaseerd plaatsvinden. VRLN en opdrachtnemer stemmen de planning af, met als richtlijn een implementatietermijn van circa 10 weken na definitieve gunning.
5. De drankenautomaten werken op basis verse bonen automaten (op grotere locaties) en wellicht nog ter aanvulling fresh brewed koffie (koffie bereid uit vers gemalen bonen via een brewproces, niet zijnde instant) en instantkoffie op de kleine locaties. De bereidingstijd van een warme drank dient te gebeuren binnen 15 tot 20 seconden (kleine apparaten) en maximaal 40 seconden (bonenautomaten).
6. Het smaakaanbod van de drankenautomaten dient minimaal te bestaan uit:
 - o Espresso (circa 40 ml)
 - o Koffie (met de optie melk; dit kan Latteo topping zijn maar ook creamer (whitener) zijn) (circa 125 ml)
 - o Cappuccino (met Latteo topping)
 - o Warme chocolademelk (geen losse zakjes)
 - o Cafeïnevrije koffie op basis van losse zakjes
 - o Wiener melange
 - o Café au lait
 - o Heet water (gesplitste uitgang water/koffie)
 - o Gekoeld water (gesplitste uitgang water/koffie) voor de automaten met bonen.
 - o Separaat: vijf soorten thee
7. Toebehoren zoals thee, suiker, melk, roerhoutjes en een (vegan) creamer (los zakje) worden los verstrekt.
8. De aangeboden koffie, thee, cacao en suiker dienen duurzaam te zijn. Alle producten dienen een Fairtrade-label/ eigen keurmerk voor duurzaamheid te hebben of gelijkwaardig (zoals Rainforest Alliance) of aantoonbaar gelijkwaardig duurzaamheidsprogramma met transparantie/traceerbaarheid en externe toetsing/validatie.
9. De drankenautomaten zijn een staand model of tafelmodel met door de inschrijver te leveren onderkasten.
10. Het systeem dient te voorzien in een nette en georganiseerde oplossing voor het aanbieden en opbergen van bekertjes (geen kartonnen bekertjes), thee en supplementen. Afhankelijk van de locatie kunnen verschillende opties worden toegepast. Bij grotere automaten met geïntegreerde onderkasten (inclusief koeling) wordt deze voorziening standaard meegeleverd. Voor andere locaties moet een alternatieve oplossing worden geboden, zoals een opbergmeubel of showmodel.
11. Drankenautomaten moeten zonder hulpmiddelen, om de bereikbaarheid te vergroten, te onderhouden zijn en voldoen aan strikte hygiëne-eisen.
12. De automaten voldoen aan alle relevante wet- en regelgeving, inclusief veiligheidseisen.

APPARATUUR

Drankenautomaten

13. Alle drankenautomaten dienen bij initiële plaatsing volledig nieuw te zijn.
14. ~~VRLN vraagt flexibiliteit in de inzet van het aantal drankenautomaten. Het aantal mag jaarlijks kosteloos maximaal 15% afwijken.~~ VRLN vraagt flexibiliteit in de inzet van het aantal drankenautomaten. Het aantal mag gedurende de gehele contractperiode kosteloos maximaal 15% afwijken ten opzichte van de startomvang.
15. Drankenautomaten dienen voorzien te zijn van een separaat systeem voor koffie en heet water/koud water om residuoverdracht te voorkomen.
16. De temperatuur van heet water in de drankenautomaten dient minimaal 90 graden Celsius te zijn.
17. ~~Drankenautomaten dienen over een kannen vulfunctie te beschikken. Deze kannen hebben een inhoud van minimaal 1 liter.~~ Drankenautomaten beschikken over een kannen vulfunctie. Voor bonenautomaten geldt een kan inhoud van minimaal 1 liter. Voor kleine instant-apparaten volstaat een kleinere kan inhoud indien 1 liter aantoonbaar niet haalbaar is.
18. De automaten dienen over een display te beschikken waarop storingscodes worden weergegeven. Tellerstanden en instellingen dienen handmatig uitleesbaar te zijn.
19. De dagelijkse verzorging van de apparatuur, zoals bijvullen en reinigen, wordt op grotere locaties uitgevoerd door een operator van de inschrijver. Deze ondersteuning is noodzakelijk om de dag en omvat ook het bijhouden van de voorraad. Grotere locaties waar dit van toepassing is, zijn gespecificeerd in het bijgevoegde Excel-document. Op kleinere locaties, met instant-apparatuur, worden het bijvullen en reinigen uitgevoerd door eigen medewerkers van VRLN. De inschrijver is verantwoordelijk voor het kosteloos verstrekken van duidelijke en praktische instructies aan deze medewerkers.
20. De automaten dienen te beschikken over een opvangreservoir voor vloeistoffen en een waterslot.
21. De sterkte-instelling van koffie, suiker en melk dient handmatig aanpasbaar te zijn door gebruikers.

Leidingwaterkoelers

22. Leidingwaterkoelers zijn POU-systemen (Point-of-Use) die rechtstreeks op het drinkwaternet worden aangesloten; apparaten met waterreservoirs of flessen zijn niet toegestaan.
23. Waterkoelers zijn nieuw bij initiële plaatsing en beschikken minimaal over:
 - Compressor- of thermo-elektrisch koelsysteem
 - Koelcapaciteit $\geq$ ~~20 liter/uur~~ 15 liter/uur
 - Uitgifte koud water tussen 6°C en 10°C
 - Debiet $\geq$ 1,2 liter/minuut
 - Minimaal 25 cm vulhoogte voor flessen
 - BPA-vrije waterwegen
 - WRAS- of KIWA-gecertificeerde drinkwatercomponenten
 - Terugstroombeveiliging conform NEN-EN 1717
24. Waterkoelers zijn voorzien van een filtratiesysteem met minimaal:
 - Actieve koolstoffilter
 - Sedimentfilter of gelijkwaardig
 - Filters voldoen aan NSF 42 en 53
 - Filtercapaciteit minimaal 3.000 liter
 - Minimaal twee filterwissels per jaar
25. ~~De waterkoeler beschikt over een automatisch hygiëneprogramma (thermisch, chemisch of UV-LED) en een automatische spoelcyclus na 24 uur stilstand.~~ De waterkoeler beschikt over een hygiëneprogramma (thermisch, chemisch of UV-LED). Een automatische spoelcyclus na 24 uur stilstand is toegestaan indien technisch veilig (opvang/afvoeroplossing) en zonder risico op wateroverlast; anders volstaat een gelijkwaardig hygiëneprogramma.
26. Waterkoeler worden geïnstalleerd volgens NEN 1006, inclusief alle materialen en koppelingen zonder meerprijs.
27. Waterkoeler zijn energiezuinig (minimaal energieklasse A+), de waterkoelers dienen in overwegende mate bij te dragen aan circulariteit en duurzaamheid, onder meer door het gebruik van gerecyclede en/of recyclebare materialen, zonder vast percentage bestaan voor $\geq$ 75% uit recyclebaar materiaal en voldoen aan duurzaamheidscriteria van VRLN.

TECHNISCH ONDERHOUD

28. De inschrijver is verantwoordelijk voor zowel preventief als correctief onderhoud aan de automaten, waterkoelers, filters en toebehoren.
29. ~~Preventief onderhoud wordt minimaal één keer per jaar uitgevoerd; filterwissels minimaal twee keer per jaar.~~ Preventief onderhoud wordt minimaal één keer per jaar uitgevoerd. Filterwissels vinden minimaal één keer per jaar plaats en vaker indien het systeem/gebruik (capaciteit/indicator) daartoe aanleiding geeft.
30. Correctief onderhoud vindt plaats bij storingen. Storingen zijn alle situaties waarin consumpties of wateruitgifte niet beschikbaar zijn.
31. De kosten van vervanging van onderdelen zijn onderdeel van de overeenkomst en mogen niet separaat worden doorbelast.
32. De vervanging van onderdelen en het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden vallen onder de verantwoordelijkheid van de inschrijver en komen niet voor rekening van VRLN, tenzij er sprake is van moedwillig oneigenlijk gebruik of beschadiging door VRLN-personeel.
33. Voor onderdelen zoals filters moet het systeem duidelijk aangeven wanneer deze vervangen dienen te worden, bijvoorbeeld op basis van het aantal liters verbruikt water. Dit draagt bij aan een tijdige en efficiënte uitvoering van onderhoud.

BESCHIKBAARHEID

34. Drinkenautomaten en waterkoelers dienen een beschikbaarheidspercentage van minimaal 96% te behalen. Bij storingen is de responstijd maximaal 8 werkuren en dienen storingen in 90% van de gevallen binnen deze termijn verholpen te zijn.
35. Indien een automaat/waterkoeler niet hersteld kan worden, wordt een vervangend apparaat binnen 2 werkdagen geplaatst.
36. Na interventie door een onderhoudstechnicus dienen apparaat- en klantinstellingen behouden te blijven.

IMPLEMENTATIE EN LEVERTIJDEN

37. De inschrijver levert na gunning een overzichtelijk implementatieplan waarin werkzaamheden, levertijden en instructies zijn opgenomen.
38. De inschrijver is verantwoordelijk voor het controleren van locaties, leveren en installeren van de automaten, en het afvoeren van verpakkingsmaterialen.
39. De implementatie dient plaats te vinden zonder overlast voor gebruikers.
40. Tijdens de implementatie stemt de inschrijver af met VRLN en de huidige leverancier (oude apparaten ophalen/datum afstemmen met het leveren van nieuwe automaten).

MANAGEMENTINFORMATIE EN COMMUNICATIE

41. Managementrapportages worden minimaal tweemaal per jaar aangeleverd en bevatten:
 - Automaatnummer en locatie
 - Aantal verstrekkingen per type consumptie
 - Overzicht van storingen en klachten
 - Beschikbaarheidspercentages
 - Overzicht van gebruikte ingrediënten
 - Kosten per locatie
 - Prognoses voor optimalisatie
42. Jaarlijks wordt een volledig rapport aangeleverd waarin tevens instellingen en sterkteopties van de automaten zijn opgenomen.
43. Tactisch overleg vindt jaarlijks plaats. Bij strategisch overleg zijn vertegenwoordigers van VRLN en de inschrijver aanwezig.
44. De inschrijver draagt zorg voor correcte verslaglegging van overlegvormen.

PERSONEEL VAN DE INSCHRIJVER

40. Personeel dat onderhoud uitvoert aan drankenautomaten:

- Draagt herkenbare bedrijfskleding
- Kan zich legitimeren
- Beheerst de Nederlandse taal of Engelse taal
- Heeft kennis van relevante wet- en regelgeving
- Houdt zich aan arbo-voorschriften

VERREKENING

41. Verrekening vindt plaats op basis van:

- Vaste prijzen voor huur en onderhoud van automaten
- Vaste prijzen voor ingrediënten en disposables

42. Aan het einde van de overeenkomst worden automaten kosteloos afgevoerd.

FACTURATIE

43. Facturen dienen digitaal te worden gestuurd naar een aangewezen e-mailadres (facturen@vrln.nl).
44. Facturen moeten een inkoopordernummer bevatten en overeenstemming hebben met de opdrachtgever over welke onderwerpen minimaal op de factuur staan.
45. De opdrachtnemer moet voldoen aan de wetgeving voor elektronisch factureren (e-factureren) en kan e-facturen aanleveren.
46. Facturatie gebeurt maandelijks achteraf via een verzamelfactuur. Voor additionele diensten worden aparte facturen opgesteld.
47. De in de inschrijving aangeboden prijzen en kortingen blijven vast en onveranderlijk tot een afgesproken datum. Indexatie is enkel mogelijk na schriftelijke goedkeuring door de opdrachtgever.

DUURZAAMHEID

48. De automaten dienen te voldoen aan de minimeisen van Pianoo voor maatschappelijk verantwoord inkopen, waaronder energiebesparende maatregelen zoals een wachtstand en energie-efficiënte verlichting.
49. De automaten en alle gebruikte materialen en middelen dienen bij te dragen aan circulariteit en duurzaamheid.
50. Indien er reinigingsmiddelen worden gebruikt, dienen deze niet milieubelastend te zijn.

OVERIGE EISEN

51. Ingrediënten worden geleverd op centrale locaties van VRLN, waar de inschrijver verantwoordelijk is voor het aanvullen van de magazijnkasten, zodat er een minimale voorraad aanwezig is, zodat de automaten volledig in gebruik kunnen blijven.

Op grotere locaties, zoals gespecificeerd, wordt deze taak uitgevoerd door een operator van de inschrijver. Op overige locaties, waar het eigen personeel van VRLN deze verantwoordelijkheid heeft, is aanvulling door de inschrijver niet vereist. De levertijd van de ingrediënten voor deze locaties bedraagt na het doen van de bestelling, maximaal vijf werkdagen.

52. De inschrijver dient flexibel te zijn bij wijzigingen in het aantal automaten of locaties gedurende de looptijd van de overeenkomst.

53. Nieuwe automaten worden volledig gebruiksklaar en zonder meerkosten opgeleverd.
Verpakkingsmateriaal wordt door de inschrijver afgevoerd.

EXIT- EN OVERGANSEISEN

54. De inschrijver is verantwoordelijk voor het ophalen en verwijderen van alle apparatuur binnen een vastgestelde termijn (bijvoorbeeld 10 werkdagen) na afloop van het contract, zonder kosten voor VRLN.
55. Na het verwijderen van de apparatuur zorgt de inschrijver ervoor dat de locatie in de oorspronkelijke staat wordt hersteld. Eventuele schade aan de locatie als gevolg van het verwijderen wordt op kosten van de inschrijver gerepareerd.
56. De inschrijver levert een volledige overdracht van relevante gegevens, zoals gebruiksstatistieken, onderhoudsrapporten en voorraadbeheerinformatie, om een soepele overgang naar een nieuwe leverancier te garanderen.
57. Indien er een overlap is tussen het ophalen van de huidige apparatuur en het plaatsen van nieuwe apparatuur, levert de inschrijver tijdelijk vervangende automaten om de continuïteit te waarborgen.
58. De inschrijver biedt gedurende een afgesproken periode ondersteuning om technische en operationele vragen van VRLN of de opvolgende leverancier te beantwoorden.
59. Alle verwijderde apparatuur en materialen worden op een milieuvriendelijke en duurzame manier afgevoerd, conform wettelijke eisen.
60. Een afsluitend evaluatiegesprek wordt georganiseerd tussen VRLN en de inschrijver om eventuele resterende openstaande zaken te bespreken en het exit proces formeel af te ronden.
61. De inschrijver brengt geen extra kosten in rekening voor het ophalen, verwijderen, en afvoeren van apparatuur of ondersteuning tijdens de exit fase, tenzij anders overeengekomen.

Voor akkoord Programma van eisen:

Naam onder tekeningsbevoegde:	
Handtekening:	