

Programma van Eisen

Warme en koude drankenvoorziening

Perceel 2 GOO locaties

Perceel 2

20 oktober 2025
Versie 2, na NvI

Programma van Eisen Warme- en koude drankenvoorzieningen GOO locaties

1. Algemeen

1.1 De opdrachtnemer biedt een toekomstbestendige, vandalismebestendig, gebruiksvriendelijke warme en koude drankenvoorziening op twee locaties waar Oekraïners opgevangen worden.

- Christaan Geurtsweg (2 automaten)
- Deventerstraat (1 automaat).

1.2 De overeenkomst heeft een looptijd van drie (3) jaar, met vijfmaal (5) een verlengingsoptie van één (1) jaar.

1.3 De verwachte ingangsdatum van de overeenkomst is 19 december 2025.

1.4 De opdrachtnemer zorgt dat de dienstverlening voldoet aan alle vigerende wet- en regelgeving, waaronder HACCP, Arbowet, 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 drankenvoorziening.

2.3 Op de locaties verzorgt de opdrachtnemer de volledige dienstverlening, inclusief bijvullen, schoonmaken en klein onderhoud.

2.4 Indien een automaat wordt toegevoegd of verwijderd tijdens de looptijd, vindt dit plaats onder dezelfde contractvoorwaarden. Max 3 apparaten uitbreiding of inkrimping van het aantal automaten is toegestaan zonder heronderhandeling.

2.5 Kosten voor verhuizingen van machines op een locatie en tussen verschillende locaties, worden separaat afgeprijsd.

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
Alle koffie:

- voldoet aantoonbaar aan Fairtrade-criteria **of vergelijkbaar**;
- voldoen aan de EU-verordening 2018/848 voor biologische landbouw **of vergelijkbaar**;
- zijn aantoonbaar ontbossingsvrij (bijv. Rainforest Alliance).

3.3 De Koffie voldoet 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.

3.3 De automaten zijn geschikt voor gebruik met herbruikbare bekertjes of flessen en beschikken bij voorkeur over een detectiesysteem voor "Bring Your Own"-servies.

3.4 **Secundaire** verpakkingen bestaan uit ten minste 80% gerecycled materiaal, zijn volledig recyclebaar en voldoen aan de Europese verpakkingsrichtlijn.

3.5 Opdrachtnemer dient negatieve invloed van voertuigen op het milieu en de gezondheid zoveel mogelijk te beperken. Opdrachtnemer gebruik minimaal Euro VI voertuigen om de bestelde artikelen te leveren binnen de milieuzone van Apeldoorn.

3.6 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.

3.7 Apparatuur wordt na afloop van de contractduur duurzaam hergebruikt, refurbished of gerecycled.

3.8 Rapportages over CO2-uitstoot, grondstoffenverbruik en hergebruik maken onderdeel uit van de kwartaalrapportage.

3.9 Opdrachtnemer levert aantoonbaar duurzame koffie, waarbij een Leefbaar Inkomen Referentieprij (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.

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 wekelijks gereinigd op basis van HACCP en de Europese verordening (EG) Nr. 852/2004.

4.4 Elke automaat biedt alleen koffie en heet water.

4.8 Maximale doorlooptijd tussen start van een zetcyclus tot de mogelijkheid tot een nieuwe start van een zetcyclus is 30 seconden.

4.10 Alle automaten zijn CE-gekeurd en voldoen aan NEN1010/3140.

4.11 Lekbakken en koffieresidu-opvang zijn afgestemd op minimaal een de schoonmaak en bijvullen van de bonen dat door opdrachtnemer uitgevoerd wordt.

4.12 Automaat is stand-alone op sokkel. Er is geen pantry of blad waar e.e.a. op geplaatst kan worden.

4.13 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.

5. Storingen en service

5.1 Storingen worden binnen 4 uur na melding (kantoortijden) opgelost. Indien dit niet mogelijk is wordt binnen 4 uur een tijdelijke oplossing geplaatst.

5.2 De opdrachtnemer registreert en rapporteert 1 keer per kwartaal over incidenten, responstijden en beschikbaarheid.

5.3 Iedere automaat wordt kosteloos vervangen indien deze binnen een kwartaal structureel onder 98% beschikbaarheid blijft presteren.

5.4 Leverancier houdt reserveonderdelen en eventueel vervangautomaten op voorraad.

5.5 Jura WE8 apparaten (2 stuks) voor personeel op de locaties worden onderhouden volgens de voorschriften. Bijvullen gebeurt door opdrachtgever.

6. Implementatie en inrichting

6.1 Binnen één maand na gunning zijn de automaten geplaatst, ingericht en operationeel. De opbouw en inrichting van de dienst wordt afgestemd met de interne facilitaire organisatie.

7. Social return en inclusie

7.1 Opdrachtnemer past minimaal 5% van de opdrachtwaarde aan SROI toe.

7.2 Opdrachtnemer administreert SROI activiteiten periodiek in afstemming met de SROI adviseur van de gemeente, in de applicatie WIZZR.

8. Contractmanagement

8.1 Opdrachtnemer levert per kwartaal een digitale managementrapportage met:

- Verbruik:
 - per locatie
 - per automaat
 - per productgroep
 - in absolute aantallen en €'s
- Beschikbaarheid en storingspercentages
- Klanttevredenheid en klachtenafhandeling
- Voorraadbeheer en duurzaamheidscijfers m.b.t. de eisen uit hoofdstuk 3.

8.2 Opdrachtnemer en opdrachtgever voeren jaarlijks een evaluatiegesprek.

8.3 Opdrachtnemer en opdrachtgever voeren elk kwartaal een kwartaalgesprek.

8.4 Er is één vast aanspreekpunt en plaatsvervanger beschikbaar namens opdrachtnemer.