



Bijlage J - Programma van Eisen

Europese aanbesteding Warme- en koude dranken

Juni 2026

Algemene eisen	
	Inschrijver levert en plaatst de automaten
	Automaten blijven eigendom van leverancier (huur/operational lease)
	Inschrijver is flexibel, dit houdt in dat de leverancier automaten kan bijplaatsen of verwijderen zonder aanvullende kosten en onder dezelfde condities
	Inschrijver verzorgt de implementatie. De winnende partij levert op aanvraag een projectplanning aan
	Inschrijver draagt u volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van Derden, uw onderaannemers. U verzorgt de coördinatie en de communicatie namens en naar de onderaannemer. Facturering van werkzaamheden die in onder aanneming worden uitgevoerd, wordt door de hoofdaannemer verzorgd. Daarbij dient u de eventuele onderaannemers vooraf kenbaar te maken bij de Opdrachtgever. De offertes dienen vooraf te worden goedgekeurd door Opdrachtgever
	Inschrijver overlegt aan de gemeente ten behoeve van goedkeuring van Opdrachtgever een prestatieverklaring waaruit blijkt, dat hetgeen waarvoor betaald wordt, is geleverd. De passende prestatieverklaring per factuur bepaalt Opdrachtgever na afstemming met Opdrachtnemer. Indien gedurende de Overeenkomst Partijen een Optionele opdracht overeenkomen stemmen zij in het uitvraagproces af wat een passende prestatieverklaring is
	Opdrachtnemer zal gedurende de Overeenkomst een contactpersoon van Opdrachtnemer aanstellen voor borging van de kwaliteit en de snelheid van de dienstverlening. De Contactpersoon beschikt over voldoende mandaat om escalaties per direct op te lossen. Dit aanspreekpunt is de gesprekspartner voor de contractmanager van Opdrachtgever.
	Alle door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers voor de uitvoering van de Opdracht zijn de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig. De op te stellen documenten worden in de Nederlandse taal opgesteld. De contractering en de uitvoering van de dienstverlening geschiedt in de Nederlandse taal.
	Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de Overeenkomst de door hem ingezette medewerkers verplicht zijn tot geheimhouding van alle informatie die redelijkerwijs als vertrouwelijk beschouwd kan worden.
Implementatie	
	Inschrijver stelt een projectleider, die samen met de vaste contactpersoon het contact organiseert met de gemeente.
	Implementatiekosten zijn inbegrepen
	Installatie binnen afgesproken implementatieperiode, voor de locatie het gemeentehuis vindt dit uiterlijk in week 6 (2027) plaats. En uiterlijk 1 maart staan alle nieuwe voorzieningen geïmplementeerd op alle locaties
	Inschrijver verzorgt een instructie voor de medewerkers (training gebruik/schoonmaak van de automaten), vóór 1 maart.
Automaten	
	De automaten zijn fabrieksnieuw bij plaatsing (Rehurbised automaten zijn toegestaan, inschrijver dient te garanderen (bewijsstuk) dat de automaten de levensduur van de overeenkomst aan kan)
	Het betreffen bonenautomaten met verse koffiebonen
	De automaten bieden minimaal de volgende drankensoorten Ingrediënten <ul style="list-style-type: none"> • Koud water • Heet water • Koffie • Cappuccino • Espresso • Café au lait • Wienermelange • Warme chocolademelk
	De automaten bieden heet en koud water aan, plat gekoeld water, geen bruiswater.
	De automaten voor hoog volume verbruik heeft een filterkoffie oplossing.
	De consumptieautomaat biedt de mogelijkheid tot een kannen functie.

Technische eisen	
	De consumptieautomaten werken op 230V aansluiting en de hoog volume automaten werken op 400V aansluiting.
	De automaten kunnen aangesloten worden op de waterleiding (aan- en afvoer)
	Residu bak moet in de automaat zelf voorzien zijn. De residubak moet een dusdanige capaciteit hebben dat het legen van de residubak zich beperkt tot maximaal 1x per dag met een minimum opvang in de residubak van 150 consumpties.
	Er dienen waterfilters aanwezig te zijn, vervanging dient u mee te nemen in het onderhoudsplan
	De automaat beschikt over een wachtstand en/of tijdschakelaar zodat in een periode dat medewerkers geen gebruik maken van de automaat deze wordt uitgeschakeld. Daarbij dient de voedselveiligheid gewaarborgd te blijven.
	De automaten hebben een digitale display in de Nederlandse taal
	Het preventief onderhoud dient minimaal één (1) keer per jaar uitgevoerd te worden. Kosten voor preventief onderhoud dienen te worden opgenomen in de Technische Service Overeenkomst. Het preventief onderhoud ter voorkoming van storingen aan de apparatuur houdt onder andere, maar niet uitsluitend in: <ul style="list-style-type: none"> • Het reinigen van onderdelen die niet voor de operator bereikbaar zijn; • Het smeren, controleren en eventueel nastellen van de daarvoor in aanmerkingen komende delen, zodat het goed functioneren van de automaat wordt gewaarborgd; • Het volledig ontkalken van het watersysteem, het controleren van de boiler/ watersysteem; • Vervanging van het waterfilter indien noodzakelijk; • Het controleren en vervangen van afdichtingen.
	Correctief onderhoud houdt in dat alle technische storingen die niet door de bodedienst kunnen worden opgelost door de technische afdeling van Opdrachtnemer, of anderszins, door Opdrachtnemer worden uitgevoerd. De kosten voor een waterfilter dienen opgenomen te zijn in de service-overeenkomst en kunnen niet separaat aan Opdrachtgever worden doorbelast.
Functionaliteiten	
	De gebruiker heeft zelf de mogelijkheid om de koffiesterkte aan te passen; minimaal mild/normaal/sterk
	Automaten hebben een separaat tappunt/uitgiftepunt voor koffie en (heet of koud) water
	Display met Nederlandse storingsmelding
	De automaten beschikken over een bekerdetectie
	Keuze in de inrichting van het display
	Visuele melding product gereed
	Bediening en gereed melding is geluidloos
Gebruiksgemak/capaciteit	
	Nederlandstalige bediening
	Intuïtieve bediening
	Visuele melding product gereed
	De bereidingstijd van alle dranken dient maximaal 35 seconden per consumptie te zijn
	De automaten dienen geschikt te zijn voor intensief gebruik, de automaten zijn 24 uur per dag operationeel
	De automaten moeten dusdanige capaciteit hebben dat het bijvullen van ingrediënten zich beperkt tot maximaal 1x per dag
	De automaten dienen dagelijks eenvoudig schoon te maken zijn
	De inschrijver verzorgt minimaal 1 keer per jaar het preventief onderhoud
	Alle kosten voor het uitvoeren van het technisch onderhoud (preventief en correctief) dienen in de serviceovereenkomst opgenomen te worden.
	Verstrekking middels porseleinen bekertjes (eigendom van de gemeente) (beker van 90 mm hoog, consumptie 150 ml.)
	De hoogvolume automaat bestaat uit één zetsysteem, twee containers met per stuk een capaciteit van minimaal vijf (5) liter.
	De hoogvolume automaat bezit over een separate heetwateraftap
Storingen (SLA)	
	Er wordt onderscheid gemaakt in eerste en tweede lijnstoringen.

	<p>Eerste lijnstoringen: hapering van de automaat waardoor de gewenste consumptie niet of niet juist verkregen wordt. Deze storingen kunnen door de geïnstrueerde medewerkers van opdrachtgever eenvoudig verholpen worden.</p> <p>Tweede lijnstoringen: indien de geïnstrueerde medewerker niet in staat is de storing zelf te verhelpen (technisch mankement), is er sprake van een tweede lijnstoring.</p>									
	Tweede lijnstoring dient opgelost te zijn binnen 8 werkuren na melding door de Opdrachtgever, de diagnose van de storing wordt gegeven binnen 4 uur na melding door inschrijver									
	Complexe storingen worden opgelost binnen 2 werkdagen, 16 werkuren door inschrijver									
	Inschrijver levert een vervangend automaat indien de storing niet binnen 2 werkdagen, 16 werkuren kan worden opgelost									
	<p>Opdrachtgever eist een minimale beschikbaarheid van 98% per automaat. Beschikbaarheid dient als volgt te worden berekend: 100% * (norm bedrijfstijd minus downtime/norm bedrijfstijd)</p> <ul style="list-style-type: none"> • De norm bedrijfstijd is per dag 10 uur (07:30 uur tot 17.30 uur). • Downtime: is de tijd tussen het moment waarop een storing aan Opdrachtnemer is gemeld en het moment waarop de door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever is gemeld dat de storing is verholpen. <p>Downtime vanwege periodiek onderhoud, vernieling of beschadiging door schuld of nalatigheid van de opdrachtgever en calamiteiten als brand en waterschade blijven hierbij buiten beschouwing.</p>									
	Structurele of herhaalde storingen en/of klachten leiden tot een corrigerend verbeterplan.									
	Op verzoek van opdrachtgever dient opdrachtnemer inzage te geven in de klachten- en storingsregistratie.									
Assortiment										
	<p>De warme en koude drankenautomaten dienen minimaal te kunnen beschikken over het volgende assortiment:</p> <p>Ingrediënten</p> <ul style="list-style-type: none"> • Koud water • Heet water • Koffie • Cappuccino • Espresso • Café au lait • Wienermelange • Warme chocolademelk 									
	<p>De in de pantryvoorziening te plaatsen condimenten dienen minimaal te beschikken over het volgende assortiment:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suikersticks • Creamersticks • Theezakjes (wisselend assortiment op aanvraag van opdrachtgever) 									
	Het theeassortiment wordt via losse theezakjes bij de automaten beschikbaar gesteld, het assortiment kan wisselen op aanvraag van opdrachtgever.									
	<p>De producten voldoen minimaal aan de onderstaande duurzaamheidskeurmerken of een gelijkwaardig erkend keurmerk dat aantoonbaar voldoet aan de eisen op het gebied van duurzame productie en sociale normen.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #c6e0b4;">Koffie</th> <th style="background-color: #c6e0b4;">Thee</th> <th style="background-color: #c6e0b4;">Cacao</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Fairtrade (FT)</td> <td>Fairtrade (FT)</td> <td>Rainforest Alliance (RFA)</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>Fairtrade (FT)</td> </tr> </tbody> </table>	Koffie	Thee	Cacao	Fairtrade (FT)	Fairtrade (FT)	Rainforest Alliance (RFA)			Fairtrade (FT)
Koffie	Thee	Cacao								
Fairtrade (FT)	Fairtrade (FT)	Rainforest Alliance (RFA)								
		Fairtrade (FT)								
	Bij inschrijving wordt een onderscheid gemaakt in cafeïnevrije koffie ten opzichte van de reguliere uitvraag									
	In het assortiment wordt de duurzame certificering voor cafeïnevrije koffie niet als verplicht onderdeel gesteld.									

	Bij inschrijving wordt een onderscheid gemaakt in vegan topping en cacao ten opzichte van de reguliere uitvraag.
	In het assortiment wordt de duurzame certificering voor vegan ingrediënten niet als verplicht onderdeel gesteld.
Duurzaamheid	
	De automaten hebben een energielabel A of hoger
	De automaten hebben een stand-by functie ten behoeve van energie besparen. Dit gaat automatisch en is in te stellen op gewenste tijd
	De opdrachtnemer levert de bestelde artikelen af op de aangegeven afleverlocaties.
	De te leveren artikelen worden minimaal één keer per week op een afgesproken vaste dag afgeleverd.
	Opdrachtnemer gebruikt bij levering van artikelen verpakkingsmaterialen die op een eenvoudige manier hergebruikt kunnen worden, eventueel in de vorm van retour- en statiegeldverpakkingen of zo mogelijk een zodanige samenstelling hebben dat zij op een eenvoudige manier gerecycled kunnen worden.
	Minimaal 50% van de ingezette voertuigen is emissievrij (100% elektrisch of waterstof) bij aanvang van de overeenkomst. Uiterlijk binnen twee jaar na contractstart dient minimaal 75% van het ingezette wagenpark emissievrij te zijn. De overige voertuigen voldoen minimaal aan emissieklasse Euro 6.
Monitoring	
	Alle automaten registreren de hoeveelheid consumpties, beschikbaarheid en storingen
	Het is mogelijk om een rapportage uit te draaien of op te vragen waaruit het gebruik inzichtelijk wordt gemaakt. In deze rapportage kan gefilterd worden op: <ul style="list-style-type: none"> • Automaat • Locatie • Ingrediënten • Storingsen • Aantal consumpties
	Opdrachtnemer voert minimaal eenmaal per 2 jaar een klanttevredenheidsonderzoek uit onder gebruikers van de opdrachtgever.
	Opdrachtnemer behaalt minimaal een gemiddelde klanttevredenheidsscore van een 7,5 op een schaal van 1-10
	Indien de minimale klanttevredenheid niet wordt behaald, stelt opdrachtnemer binnen vier weken een verbeterplan op.
Overdracht	
	<p>Bij het eindigen van de Overeenkomst – om welke reden dan ook – verleent Opdrachtnemer kosteloos alle door de gemeente noodzakelijk geachte medewerking aan ongestoorde overgang van de dienstverlening naar een nieuwe, opvolgende Overeenkomst en eventueel nieuwe opdrachtnemer.</p> <p>Dit betekent o.a. dat opdrachtnemer desgevraagd aan de gemeente rapportages terzake geleverde dienstverlening verstrekt en, indien en voor zover de gemeente dit nodig acht, ondersteunt bij implementatiewerkzaamheden terzake de opvolgende</p> <p>Overeenkomst richting zowel de gemeente als nieuwe opdrachtnemer. Ten aanzien van het personeel van opdrachtnemer zal opdrachtnemer geen aanspraken doen bijvoorbeeld uit hoofde van een relatie- of concurrentiebeding.</p> <p>Opdrachtnemer zal binnen 4 weken nadat een opvolgende opdrachtnemer bekend is gemaakt alle noodzakelijke informatie overgedragen aan de opvolgende opdrachtnemer.</p>
Randvoorwaarden	
	Door zich in te schrijven op deze aanbesteding, verplicht de inschrijver zich om bij gunning minimaal 2% van de totale opdrachtwaarde excl. BTW, met een maximum van €300.000,- aan Social Return per opdracht, die hij uit deze opdracht genereert aan te wenden in het kader van Social Return.
	Opdrachtnemer dient binnen 14 kalenderdagen na definitieve gunning een Plan van Aanpak inzet social return in te dienen
	De opdrachtnemer is verplicht binnen 14 dagen na gunning van de opdracht contact op te nemen met de coördinator Social Return bij het Coördinatiepunt SROI Fryslân.'
Security en Privacy eisen	
	Opdrachtnemer voldoet aan het normenkader van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) (https://bio-overheid.nl/)

	<p>Certificeringen: Inschrijver dient op het moment van inschrijven en gedurende de looptijd van de Overeenkomst te beschikken over een geldig ISO 27001 certificaat (inclusief 'verklaring van toepasselijkheid' over de scope van de ISO 27001 certificering) of een vergelijkbare certificering.</p> <p>Inschrijver dient een conformiteitsverklaring op BIO/ICO eisen (bijlage 13) in te vullen, als er geen ISO 27001 of vergelijkbare certificering beschikbaar is.</p>
Facturering	
	<p>Facturatie vindt plaats onder vermelding van 2026-008646</p> <p>Op de factuur vermeldt Opdrachtnemer</p> <ul style="list-style-type: none"> • De Wettelijke vereisten waaraan een factuur moet voldoen: <ul style="list-style-type: none"> - Naam - Adres - Postcode - Woonplaats - Bank/gironummer - Benodigde IBAN- en BIC gegevens - BTW-nummer - KvK-nummer • Het factuuradres van Opdrachtnemer • Het totale factuurbedrag inclusief en exclusief BTW • Eventuele nadere eisen in overleg met de gemeente • Naam opdrachtgever of contactpersoon • de boekingscombinatie (grootboekrekening, bevat 7 cijfers en kostensoort, bevat 6 cijfers) • Routenummer • Zaaknummer (jaartal-zes cijfers dus 202X-XXXXXX. of personeelsnummer (zes cijfers) <p>De gemeente ontvangt bij voorkeur elektronische facturen. Deze facturen moeten voldoen aan de door de gemeente te stellen aanvullende eisen voor elektronische verwerking</p>
	De gemeente hanteert een betalingstermijn van dertig dagen na ontvangst van de factuur.
	De factuur bevat het btw-tarief dat van toepassing is op de geleverde goederen of diensten.
	Facturatie vindt, middels een verzamelfactuur, eens per maand digitaal plaats. De facturen dienen digitaal te worden toegezonden aan facturen@smallingerland.nl
	Facturatie voor Carins vindt separaat plaats op basis van bovengenoemde criteria. De facturen voor Carins dienen digitaal te worden toegezonden aan facturen@carins.nl .