

Programma van Eisen Warme Drankenvoorziening Gemeente Altena

1. Algemene bepalingen & Scope

1.1 Doelstelling en afbakening

Dit Programma van Eisen (PvE) definieert de minimale technische, functionele, kwalitatieve en organisatorische eisen die de gemeente Altena stelt aan de warme drankenvoorziening op haar diverse locaties. De opdracht omvat:

- De huur en het operationeel houden van 26 warme drankenautomaten verdeeld over 10 locaties.
- De levering van alle benodigde ingrediënten ten behoeve van de automaten (in-machine ingrediënten).
- De levering van thee en bijproducten (out-of-machine ingrediënten) inclusief representatieve presentatievoorzieningen.
- All-in technisch onderhoud, preventief onderhoud, storingsopvolging en kwaliteitsborging zijn inbegrepen. De dagelijkse operationele verzorging op de betreffende locaties valt hier expliciet niet onder en dient separaat te worden aangeboden op het inschrijfbiljet.
- Het verzorgen van trainingen en instructies aan de medewerkers van MidZuid & Team v & f, die de dagelijkse operationele verzorging op het gemeentehuis uitvoeren.
- Onder responstijd wordt verstaan het moment waarop de ontvangst van de melding is bevestigd en de actie tot herstel aantoonbaar is opgestart.
- Werkuren op werkdagen betreffen de uren op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur. Buiten dit venster (en in het weekend/feestdagen) staat de herstelklok stil.

1.2 Locatieoverzicht en machine-allocatie

Bij aanvang van de overeenkomst worden de automaten als volgt verdeeld over de locaties van de gemeente Altena:

Nr.	Locatie	Adres	Aantal automaten tijdens verbouwing (per ingangsdatum)	Aantal automaten regulier (na verbouwing)	Gebruikers / Karakteristiek <u>na verbouwing</u>	Tijdelijke werkplekken tijdens verbouwing
1	Gemeentehuis Almkerk	Sportlaan 170, 4286 ET Almkerk	4	13 (waarvan 3 met cafeïne vrije koffie)	300 - 550 medewerkers en bezoekers. <i>Let op: Tijdelijke verschuiving van bezetting i.v.m. verbouwing Q3 2026 - Q3 2027.</i>	76
2	Aalburg	Grote Kerkstraat 32, 4261 BE Wijk en Aalburg	3	2 (op termijn 0 bij sluiting)	50 - 100 medewerkers. <i>Tijdelijke opvanglocatie tijdens verbouwing Almkerk.</i>	110 30
3	De Werf Woudrichem	Raadhuisplein 1, 4285 CP Woudrichem	3	2	Circa 50 medewerkers. <i>Waarvan 1 bezoekersautomaat publiek beschikbaar voor alle bezoekers.</i>	14 <u>werkplekken</u> , en 4 publieksbalies en vergaderruimtes
4	Wijklocatie Werkendam	Gedempte Haven 17, 4251 CA Werkendam	1	1	Circa 15 medewerkers.	-
5	Wijklocatie Hank	Pastoor Lipsplantsoen 10, 4273 XX Hank	1	1	Circa 10 medewerkers.	30 6
6	Gemeentewerf Werkendam	Beyerinckweg 14, 4251 LP Werkendam	2	2	Circa 25 buitendienstmedewerkers.	-
7	Gemeentewerf Giessen	Handelstraat 6, 4283 JK Giessen	2	2	Circa 15 buitendienstmedewerkers.	-
8	Milieustation Werkendam	Beyerinckweg 14, 4251 LP Werkendam	1	1	Circa 10 medewerkers.	-
9	Milieustation Giessen	Handelstraat 4, 4283 JK Giessen	1	1	Circa 10 medewerkers.	-
10	Brandweerkazerne Almkerk	Sportlaan 150, 4286 EB Almkerk	1	1	Variabele bezetting	-
11	't Rondeel Woudrichem (tijdelijk tijdens verbouwing)	't Rond 2, 4285 DE Woudrichem	1	n.v.t.	Variabele bezetting	18

Nr.	Locatie	Adres	Aantal automaten tijdens verbouwing (per ingangsdatum)	Aantal automaten regulier (na verbouwing)	Gebruikers / Karakteristiek <u>na verbouwing</u>	Tijdelijke werkplekken tijdens verbouwing
	TOTAAL		20	26		

Toelichting situatie tijdens verbouwing locatie gemeentehuis (locatie 1)

Deze locatie ondergaat tijdens de start en gedurende de contractperiode een ingrijpende verbouwing. De definitieve beoogde capaciteit voor deze locatie bedraagt **13 automaten**.

In verband met de verbouwing geldt bij aanvang van de dienstverlening de volgende gefaseerde uitrol:

- **Fase 1 (Tijdens de verbouwing):** Er worden 4 automaten geplaatst. Daarnaast worden 3 automaten tijdelijk geplaatst op de uitwijklocaties met verhoogde bezetting (locatie Aalburg, De Werf Woudrichem en 't Rondeel).
- **Fase 2 (Na afronding van de verbouwing):** De 3 tijdelijk geplaatste automaten van de uitwijklocaties worden verplaatst naar de locatie gemeentehuis. Tevens wordt het aantal op de locatie gemeentehuis aangevuld met 6 nieuwe automaten, waarmee de definitieve stand van 13 automaten op deze locatie wordt bereikt. De tijdelijke uitwijklocaties worden op dat moment weer teruggebracht naar hun reguliere aantal.

De automaten die op de tijdelijke locaties worden geplaatst dienen volledig te passen binnen het beoogde eindgebruik voor de locatie gemeentehuis en mogen dus geen afwijkende modellen zijn.

De leverancier dient in zijn voorstel en prijsstelling volledig rekening te houden met deze tijdelijke herverdeling, het gefaseerd opleveren, en de tussentijdse verplaatsing en (her)installatie van de automaten. Alle logistieke en installatietechnische werkzaamheden die voortvloeien uit deze fasering dienen te zijn inbegrepen in de huurprijs.

2. Technische specificaties & Machine-eisen

Nr.	Type	Minimumeis
1	Uitstraling	De warme drankenautomaten hebben een stijlvolle, tijdloze uitstraling die past binnen een moderne en doelmatige inrichting. De kleurstelling is uniform en neutraal en wordt in overleg met de opdrachtgever bepaald. Reclame-uitingen zijn niet toegestaan, behoudens een bescheiden, vooraf geaccepteerd logo of typeaanduiding van de opdrachtnemer.
2	Stand-by	De automaten zijn 24 uur per dag operationeel en beschikken over een energiebesparingsmodus die automatisch wordt geactiveerd in ieder geval buiten gebruikstijden.
3	Beveiliging	De automaten zijn afsluitbaar en alleen te openen door bevoegd personeel via één moedersleutel waarmee alle automaten geopend kunnen worden.
4	Interface	Het keuzedisplays is digitaal, Nederlandstalig en intuïtief. Melk, productsterkte en hoeveelheid suiker zijn individueel regelbaar door de gebruiker via het keuzemenu (minimaal 3 variaties). Na elke uitgifte wordt de dosering standaard ingesteld op 'normaal'.

Nr.	Type	Minimumeis
5	Kannenfunctie	Op de hieronder genoemde locaties beschikken de aangewezen automaten over een kannenfunctie. De automaten moeten geschikt zijn voor de door gemeente Altena gebruikte kannen: • koffiekan: inhoud <u>1,52,0</u> liter, hoogte <u>238</u> cm en diameter 14 cm; • heet waterkan: inhoud 1,5 liter, hoogte 23 cm en diameter 14 cm. Locatie 1: De automaat in de keuken van het gemeentehuis beschikt over een kannenfunctie voor het snel bereiden en uitgeven van koffie en heet water. Voor deze automaat gelden minimaal de volgende prestaties: • minimaal twee kannen koffie van ieder <u>1,52,0</u> liter worden binnen maximaal 5 minuten bereid en uitgegeven; • minimaal één kan heet water van 1,5 liter wordt binnen maximaal 5 minuten uitgegeven; • de ingestelde hoeveelheid wordt per kan in één aaneengesloten uitgiftecyclus uitgegeven, zonder aanvullende bedieningshandelingen tijdens de uitgifte. De genoemde capaciteit en bereidingstijden worden bij gebruik op locatie van opdrachtgever aantoonbaar behaald. Locaties 2, 3 en 10: Op de locaties 2, 3 en 10 uit het locatieoverzicht beschikt minimaal één automaat per locatie over een kannenfunctie. Deze functie maakt het mogelijk om: • een koffiekan van <u>2,01,5</u> liter te vullen; • een heet waterkan van 1,5 liter te vullen; De kannenfunctie moet geschikt zijn voor het praktisch en veilig vullen van de hiervoor genoemde kannen.
6	Capaciteit opvang	De afval-, lekbak- en koffiedroesopvangbak moeten voldoende capaciteit hebben om de volledige periode tussen twee geplande schoonmaak- en/of ledigingsbeurten te overbruggen, afgestemd op de gebruiksintensiteit per locatie. De machine mag in deze tussenliggende periode niet blokkeren, in storing treden of handmatige lediging vereisen vanwege een volle opvangbak.
7	Spatpreventie	De automaten hebben technische voorzieningen die spatten en lekken van warme dranken tijdens uitgifte uitsluiten of tegengaan.
8	Onderdelen	Vervangende onderdelen en automaten moeten gedurende de looptijd van de overeenkomst leverbaar zijn, conform de inschrijving.
9	Maatvoering uitgifte	Warme dranken hebben een minimale hoeveelheid van 125 cc. De automaten moeten technisch geschikt zijn voor, en perfect afgestemd zijn op de eigen porseleinen koffiemokken (inhoud 25 cl / 250 ml) en theeglazen (inhoud 20 cl / 200 ml) van de gemeente Altena, zonder dat dit leidt tot spatten, morsen of overstromen. Het uitgiftevolume per dranktype moet door de opdrachtnemer nauwkeurig instelbaar zijn.
10	Heetwater-uitloop	De automaten beschikken over een aparte uitgifte voor heet water met een temperatuur tussen 85°C en 95°C. De uitlaatopening van het hete water is zodanig fysiek verwijderd van de koffie-uitloop dat smaakoverdracht of koffiedruppels in het hete water volledig worden uitgesloten. Het uitgiftevolume voor heet water kent minimaal 3 variaties (waaronder afstemming op het theeglas van 20 cl als standaard afstemming).

Nr.	Type	Minimumeis
11	Afmetingen	De automaten dienen te passen op de huidige locaties. Ter indicatie zijn de huidige specificaties per locatie opgenomen, inclusief de reeds bekende afmetingen van de situatie na de verbouwing van het gemeentehuis (zie bijlage 7). Indien de automaten in de vrije ruimte worden geplaatst, moeten de achterkant en zijkanten netjes zijn afgewerkt zonder veiligheidsrisico's.
12	Energie-efficiëntie	De energieconsumptie van de automaten voldoet aan het EVA (European Vending Association) Energy Management Protocol versie 3.1b of hoger, dan wel een aantoonbaar gelijkwaardige meetmethode. De inschrijver toont dit bij inschrijving aan middels productspecificaties, energielabels of testcertificaten.
13	Verlichting	Verlichting in de automaten is energiezuinig (>40 lumen/Watt of minimaal energielabel C, bij voorkeur LED) en beperkt tot informatievoorziening voor drankselectie. De verlichting wordt automatisch uitgeschakeld buiten gebruikstijden (vrijdag 19:00 uur tot maandag 06:30 uur en doordeweeks tussen 19:00 uur en 06:30 uur).
14	Refurbished machines	In het geval van refurbished automaten is de maximale technische leeftijd bij plaatsing 2 gebruikersjaren. Ze moeten voorzien zijn van een aantoonbaar revisiecertificaat van de fabrikant en mogen niet leiden tot kwaliteitsverschil, afwijkende bediening, een minder professionele uitstraling of een verhoogd risico op storingen ten opzichte van nieuwe machines. De maximale technische leeftijd van de machines mag gedurende de gehele plaatsingsperiode de grens van 5 operationele jaren niet overschrijden.
15	Bekerdetectie	De automaten zijn volledig geschikt voor het gebruik van de eigen porseleinen koppen en glazen van de gemeente Altena. De automaten beschikken over een sensor die detecteert of een beker correct is geplaatst. Indien geen beker is geplaatst, krijgt de gebruiker een melding op het display en vindt er geen uitgifte plaats om morsen te voorkomen.
16	Sensoren & Indicatoren	De automaten beschikken over een indicator die aangeeft wanneer een ingrediëntencontainer leeg is, en een sensor die signaleert wanneer de lekbak vol is. Bij een volle lekbak wordt de drankproductie automatisch geblokkeerd totdat de bak is geleegd.
17	Tellerstanden	De automaten beschikken over een telfunctie per soort consumptie, welke door de opdrachtnemer op elk moment van de dag op afstand digitaal kan worden uitgelezen.
18	Aansluitingen	De automaten zijn voorzien van een waterslot met terugslagklep en stopkraan conform de NEN 1006 norm en zijn direct aansluitbaar op de aanwezige standaard nutsvoorzieningen (230V en ¾" wateraansluiting).

3. Ingrediënten, Assortiment & Duurzaamheid

3.1 Drankenkaart en ingrediënten

Nr.	Type	Minimumeis
19	Drankenkaart (basisassortiment)	Elke automaat, <u>tenzij expliciet anders aangegeven</u> , dient minimaal de volgende variëteiten kwalitatief hoogwaardig te kunnen bereiden en uitschenken: Koffie (regulier), Espresso, Dubbele espresso, Cappuccino, Latte macchiato, Café au lait / Koffie verkeerd, Wiener Melange, Warme chocolademelk op basis van water en op basis van melk, Chocolademelk met espresso, Heet water (voorzien van aparte uitloop). Alle standaard koffievarianten zijn op basis van het malen van verse, hele koffiebonen.

Nr.	Type	Minimumeis
		Bepaalde automaten moeten daarnaast standaard beschikken over een volwaardige decafé-optie (vrij van cafeïne) op locatie 1. Tevens moeten de aangeboden automaten technisch de mogelijkheid bieden om plantaardige producten in te zetten, in plaats van dierlijke producten (dus niet als extra optie. Deze extra optie wordt wel als optioneel uitgevraagd in het inschrijfbiljet). In afwijking van bovenstaande drankenkaart geldt voor de bezoekersautomaat op locatie 3, <u>en de snelle kannen automaat op locatie 1</u>, een beperkt assortiment. Deze automaat biedt uitsluitend één zwarte koffievariant (Americano) en heet water. Andere koffievarianten of warme dranken zijn op deze automaat niet beschikbaar.
20	Bijproducten & Thee	Bij of nabij elke automaat levert de opdrachtnemer de volgende losse verstrekkingen (out-of-machine): suikersticks (4-5 gram), creamersticks (2,5-3 gram), zoetstof (circa 0,5 gram per eenheid) en minimaal 10 smaken 1-kops theezakjes (per stuk hygiënisch verpakt) in de smaken: Engelse melange, Groene thee, Groene thee met smaakvariatie, Rooibos, Rooibos met smaakvariatie, Kamille, Gember met smaakvariatie, (Bos)vruchten, Witte thee met smaakvariatie en een seizoensgebonden smaakvariant. Het basisassortiment losse verstrekkingen is gelijkwaardig voor elke locatie.
21	Presentatie	De opdrachtnemer levert en onderhoudt bij elke koffiecorner een representatieve, duurzame en gemakkelijk te reinigen presentatievoorziening (bijv. een bamboe of houten theekist/display) waarin de theezakjes en bijproducten overzichtelijk en hygiënisch worden gepresenteerd.
22	Opslag	De opdrachtgever stelt op de eerste etage van locatie 1 een afgesloten opslagruimte beschikbaar voor ingrediënten en bijproducten. De opslagruimte wordt beheerd door MidZuid en de opdrachtnemer mag hiervan, in afstemming met MidZuid, gebruikmaken. MidZuid is verantwoordelijk voor het ordelijk en toegankelijk houden van de opslagruimte. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig aanvullen en op peil houden van de voorraad, zodat de continuïteit van de dienstverlening is geborgd. Opslag buiten de specifiek aangewezen ruimte is niet toegestaan.
23	Conditie	Alle ingrediënten moeten droog en op kamertemperatuur opgeslagen kunnen worden. Melk en de topping voor cappuccino mogen in poedervorm geleverd worden.
24	Kwaliteitsborging	De geleverde ingrediënten dienen gedurende de gehele contractperiode exact dezelfde constante kwaliteit, branding, melange en dosering te bevatten als de producten die door de gemeente zijn goedgekeurd tijdens de smaaktest.
25	Kwaliteitsaudit	De gemeente Altena behoudt zich het recht voor om periodiek (of naar aanleiding van gebruikersklachten) een onafhankelijke kwaliteitsaudit te laten uitvoeren op de afstelling van de machines (grammages, watertemperatuur, maalgraad en waterdruk). Indien afwijkingen ten opzichte van de goedgekeurde smaaktest-referentie worden geconstateerd, dient de opdrachtnemer de machines binnen 5 werkdagen kosteloos te herstellen naar de 'gouden standaard'.

Nr.	Type	Minimumeis
26	Levertermijn	De levertermijn van ingrediënten en bijproducten bedraagt maximaal vijf (5) werkdagen na bestelling. Bestellingen kunnen telefonisch, via de website en per e-mail worden geplaatst en worden kosteloos (100% franco) op afspraak geleverd. Er dient altijd een minimale operationele voorraad aanwezig te zijn om stilstand te voorkomen.

3.2 Duurzaamheidscriteria

Nr.	Type	Minimumeis
27	EUDR-wetgeving	Alle geleverde ingrediënten (koffie, thee, cacao) moeten afkomstig zijn van ontbossingsvrije toeleveringsketens, in overeenstemming met de actuele EU-wetgeving inzake ontbossingsvrije producten (EUDR). De inschrijver dient de relevante certificaten of onafhankelijke auditrapporten bij zijn inschrijving te voegen.
28	Fairtrade	Alle geleverde koffiebonen, theezakjes en cacao ten behoeve van de chocoladedranken, moeten verplicht zijn gecertificeerd met minimaal het Fairtrade, Rainforest Alliance of een aantoonbaar gelijkwaardig keurmerk. De inschrijver dient de relevante keurmerken bij zijn inschrijving te voegen.
29	Emissieklasse	Voertuigen die door de opdrachtnemer worden ingezet voor de logistieke bevoorrading, service en het technisch onderhoud in het kader van deze overeenkomst, moeten minimaal voldoen aan emissieklasse Euro 6.
30	Wet- en regelgeving	Verpakkingen, levering, opslag, behandeling en afvoer van grondstoffen en verbruiksartikelen voldoen aan de geldende wet- en regelgeving (inclusief HACCP).
31	Koelmiddelen	De warme drankenautomaten bevatten geen CFK's en HCFK's.
32	Einde levensduur	Aan het einde van de overeenkomst neemt de opdrachtnemer de geleverde automaten kosteloos en aantoonbaar circulair terug voor hoogwaardige recycling of hergebruik.

4. Operationele dienstverlening, Hygiëne & MidZuid samenwerking

Nr.	Type	Minimumeis
33	HACCP-procedures	De opdrachtnemer beschikt over procedures voor bacteriologische controles, hygiëne en veiligheid gebaseerd op HACCP en geldende wet- en regelgeving.
34	Hygiënecontrole	De opdrachtnemer controleert de automaten minimaal 1 keer per jaar op HACCP-richtlijnen. De opdrachtgever heeft te allen tijde recht op inzage in deze rapportages.
35	Evaluatie	Binnen 3 maanden na installatie van de automaten voert de opdrachtnemer een evaluatie en eventuele herijking uit van de instellingen, grammages en gebruikerservaringen. Deze evaluatie richt zich specifiek op de eindgebruikers van de automaten. De exacte aanpak en methodiek voor dit gebruikersonderzoek worden voorafgaand aan de evaluatie in nauwe samenspraak met de opdrachtgever opgesteld en door de opdrachtgever goedgekeurd.
36	NEN 3140	De automaten worden gekeurd conform NEN 3140 en voldoen gedurende de gehele contractperiode aan deze norm.
37	Ongediertepreventie	De automaten beschikken over afgesloten, gemakkelijk te reinigen compartimenten. Bij de aanwezigheid van ongedierte wordt de

Nr.	Type	Minimumeis
		contactpersoon direct geïnformeerd en wordt dit direct behandeld door de opdrachtnemer.
38	Legionellapreventie	Voor alle aangeboden drankautomaten moet voor de gebruikte uitgiftesystemen en interne waterleidingsystemen de kans op legionellabesmetting technisch en constructief volledig uitgesloten zijn.
39	Spoelcycli	De automaten moeten beschikken over een programmeerbare, automatische spoelcyclus met heet water om bacterievorming en smaakoverdracht in de mengbekers en uitloopsystemen te voorkomen.
40	Water & Stroom	De opdrachtnemer houdt bij de instellingen en het onderhoud rekening met de lokale waterhardheid (10,64 dH) en sluit de machines aan op de beschikbare stroomvoorziening (230 V).
41	MidZuid-samenwerking	De dagelijkse operationele verzorging op het gemeentehuis aan Sportlaan 170 (bijvullen van ingrediënten en losse verstrekkingen, reinigen, eerstelijns signalering en het uitvoeren van eenvoudige eerstelijns herstelhandelingen) worden uitgevoerd door medewerkers van MidZuid (sociale werkvoorziening). Op de overige locaties worden deze werkzaamheden uitgevoerd door de opdrachtnemer. De opdrachtnemer richt de verpakkingen, leveringen en instructies zodanig in dat MidZuid deze taken efficiënt, veilig en zelfstandig kan uitvoeren.
42	Instructieprotocol	De opdrachtnemer is verplicht om binnen één (1) maand na de definitieve gunning, in nauw overleg met de gemeente en de operationele leiding van MidZuid, een gedetailleerd 'Samenwerkings- en Instructieprotocol MidZuid' op te stellen. Dit protocol behoeft de schriftelijke goedkeuring van de gemeente en bevat minimaal: een laagdrempelige, visuele stap-voor-stap werkinstructie per machinetype, een duidelijke taakafbakening tussen de opdrachtnemer en MidZuid voor de dienstverlening op het gemeentehuis en de escalatieroute bij storingen.
43	Communicatie samenwerking Midzuid	Na vaststelling van het samenwerkings- en escalatieprotocol informeert Opdrachtnemer, in actieve samenwerking met Midzuid en na voorafgaande goedkeuring van Opdrachtgever, de eindgebruikers van het gemeentehuis actief over deze samenwerking. Opdrachtnemer stelt hiertoe een passende communicatie-uiting op die het sociale karakter van de dienstverlening toelicht en concreet maakt hoe eindgebruikers actief bijdragen aan het slagen van de samenwerking (onder meer door ordelijk gebruik van de koffiecorners, correcte storingsmeldingen en respectvolle bejegening).
44	Trainingen	De opdrachtnemer verzorgt voorafgaand aan de start van de dienstverlening (vóór 4 januari 2027) een uitgebreide, praktijkgerichte en kosteloze instructietraining het gemeentehuis voor alle betrokken medewerkers en jobcoaches van MidZuid. Gedurende de looptijd van de overeenkomst dient de opdrachtnemer bij mutaties in het MidZuid-team, of bij geconstateerde kwaliteitsafwijkingen, op eerste verzoek van de gemeente kosteloos een herhalings- of opfrustraining te verzorgen (met een maximum van 4 trainingen per contractjaar).

Nr.	Type	Minimumeis
		Daarnaast ondersteunt de Opdrachtnemer de medewerkers en jobcoaches van MidZuid gedurende een overgangsperiode van 2 maanden na de start van de dienstverlening door middel van actieve ondersteuning op het gemeentehuis. Deze ondersteuning wordt op aanvraag van MidZuid ('on demand') ingezet en omvat het fysiek meelopen op de werkvloer, 'coaching-on-the-job' bij de dagelijkse operationele verzorgingswerkzaamheden en directe begeleiding bij het herkennen, melden en uitvoeren van eenvoudige eerstelijnsbehandelingen bij storingen. De reactietijd van de opdrachtnemer voor het verlenen van deze ondersteuning op locatie bedraagt maximaal 8 werkuren na de aanvraag. Het doel hiervan is dat de medewerkers van MidZuid de dagelijkse operationele verzorging van de automaten aantoonbaar en zelfstandig kunnen uitvoeren conform de technische en hygiënische eisen van de opdrachtnemer. Alle kosten voor de trainingen en deze ondersteuning zijn inbegrepen in de all-in inschrijfprijs.
45	Doorontwikkeling samenwerking	De opdrachtnemer draagt gedurende de looptijd actief bij aan het verder optimaliseren van de dagelijkse operationele verzorging door MidZuid op het gemeentehuis. Hierbij wordt periodiek gezien of werkinstructies, werkprocessen of eerstelijnsbehandelingen kunnen worden verbeterd of vereenvoudigd. Technisch, preventief en correctief onderhoud en tweedelijns storingswerkzaamheden blijven te allen tijde de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer.
46	Eindverantwoordelijkheid	De opdrachtnemer blijft te allen tijde contractueel, wettelijk en operationeel eindverantwoordelijk voor de algehele kwaliteit, hygiëne, technische beschikbaarheid en continuïteit van de warme drankenvoorziening. De inzet van MidZuid voor de dagelijkse operationele verzorging op het gemeentehuis doet hier niet aan af. Eventuele fouten of vertragingen in de uitvoering door MidZuid-medewerkers ontslaan de opdrachtnemer niet van diens verplichtingen onder de SLA en de overeengekomen KPI's.

5. Service, Onderhoud & Storingsopvolging

Nr.	Type	Minimumeis
47	FMIS procesinrichting	De opdrachtnemer sluit zijn storingsmeldings-, registratie- en afhandelingsprocessen naadloos aan op de werkprocedure van het digitale FMIS (TOPdesk) van de gemeente Altena. Interne meldingen worden gecentraliseerd ontvangen door Team Facilitair. Team Facilitair beoordeelt de melding, kent de prioriteit toe conform eis 47a en verzendt het specifieke FMIS-formulier per e-mailnotificatie naar de opdrachtnemer. Bij acute calamiteiten (Prioriteit 1 conform eis 47a) neemt Team Facilitair naast de e-mailnotificatie direct telefonisch contact op met de storingsdienst van de opdrachtnemer. De opdrachtnemer stelt hiervoor een direct bereikbaar telefoonnummer beschikbaar.

Nr.	Type	Minimumeis
		Bij een eventuele overstap naar een nieuw FMIS werkt de opdrachtnemer kosteloos mee aan het opnieuw inrichten van deze e-mailnotificatiestroom.
47a	Prioriteiten categorisering	Prioritering wordt geobjectiveerd vastgesteld door Team Facilitair op basis van de volgende criteria: • Prioriteit 1 - Kritiek (Spoed): Automaat is volledig buiten werking én er is <i>géén</i> alternatieve automaat op dezelfde verdieping binnen 50 meter loopafstand. Directe veiligheids-, lekkage- of hygiënerisico's vallen <i>altijd</i> onder Prioriteit 1. • Prioriteit 2 - Niet-kritiek (Regulier): Deelfunctie valt uit (basisconsumptie blijft mogelijk) <i>OF</i> de automaat is volledig buiten werking maar er bevindt zich een werkend alternatief op dezelfde verdieping binnen 50 meter loopafstand. • Prioriteit 3 - Gepland/Regulier: Cosmetische gebreken of niet-dringende wensen.
48	Responstijd	Opdrachtnemer garandeert de volgende respons- en hersteltermijnen, te rekenen vanaf het moment van verzending van de e-mailnotificatie (of telefonisch contact bij Prioriteit 1) vanuit het FMIS: • Prioriteit 1 – Kritiek (Spoed): Respons binnen 2 uur; definitief herstel of veilige tijdelijke noodvoorziening binnen 4 werkuren op werkdagen. • Prioriteit 2 – Niet-kritiek (Regulier): Respons binnen 2 uur; definitief herstel binnen 8 werkuren op werkdagen. • Prioriteit 3 – Gepland/Regulier: Respons binnen 2 werkdag; afhandeling binnen 10 werkdagen.
51	Noodvoorziening	Indien een storing aan een automaat niet binnen de voor de betreffende prioriteitstype geldende hersteltermijn definitief kan worden opgelost, is de Opdrachtnemer verplicht om kosteloos te zorgen voor een gelijkwaardige tijdelijke noodvoorziening (vervangende automaat). Indien de automaat niet binnen de hersteltermijn gerepareerd kan worden, plaatst de Opdrachtnemer uiterlijk binnen 4 werkuren op werkdagen na het verstrijken van deze hersteltermijn kosteloos een functionerende en gelijkwaardige vervangende noodautomaat op de betreffende locatie. Voorwaarden noodvoorziening: 1. De vervangende noodautomaat moet direct bedrijfsklaar, hygiënisch gereinigd en gevuld worden opgeleverd. 2. De capaciteit en de kwaliteit van de consumpties van de noodautomaat dienen gelijkwaardig te zijn aan de gecontracteerde standardeisen. 3. Alle kosten voor transport, installatie, aansluiting en eventuele verwijdering van de noodautomaat komen volledig voor rekening van de Opdrachtnemer.
53	FMIS-updates	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat statuswijzigingen, updates over de voortgang van het herstel en de definitieve afmelding van de storing per e-mail (onder vermelding van het unieke FMIS-ticketnummer) worden teruggemeld aan de Facilitaire afdeling van de gemeente Altena, zodat de gegevens in het FMIS kunnen worden bijgewerkt en de contractmanager inzicht heeft in de SLA-doorlooptijden.

Nr.	Type	Minimumeis
53a	Bezwaar op prioriteit	De toekenning van de prioriteit vindt plaats door Team Facilitair bij het verwerken in het FMIS. Omdat prioritering een menselijke handeling betreft en een melding in de praktijk afwijkend kan blijken van de overeengekomen criteria (eis 47a), heeft de opdrachtnemer het recht om bezwaar te maken. Dit bezwaar kan zowel vooraf, gedurende de afhandeling als na de definitieve afhandeling van de melding schriftelijk (per e-mail) worden ingediend bij de contractmanager van de gemeente Altena, onder vermelding van het FMIS-ticketnummer en een inhoudelijke onderbouwing. Indien het bezwaar gegrond wordt verklaard, wordt de prioriteit in het FMIS aangepast en worden eventuele SLA-overschrijdingen niet aangerekend.
54	Aankondiging bezoek	Indien een servicetechnicus op locatie langskomt, wordt dit minimaal 4 werkuren van tevoren aangekondigd ten behoeve van een correcte registratie en afstemming met team v & F en MidZuid. Uitgezonderd hiervan zijn bezoeken in het kader van Prioriteit 1, hierbij wordt de aankomsttijd direct bij de telefonische respons/afstemming afgesproken.
55	All-in tarief	De huurprijs van de automaten is volledig inclusief alle kosten voor preventief en correctief onderhoud, storingsopvolging, reiskosten, voorrijkosten, arbeidsloon en alle benodigde onderdelen en componenten. De dagelijkse operationele verzorging van de automaten valt hier expliciet niet onder en dient voor de betreffende locaties separaat te worden aangeboden op het inschrijfbiljet. De gemeente wordt gedurende de contractperiode niet geconfronteerd met aanvullende kosten voor het technisch operationeel houden van de automaten.
56	Verbouwingsclausule	Alle kosten voor het tijdelijk de-installeren, verplaatsen, opslaan en opnieuw installeren en inregelen van de automaten als gevolg van de geplande verbouwing in de periode Q3 2026 tot en met Q3 2027 zijn volledig inbegrepen in het all-in huurtarief en mogen niet separaat aan gemeente Altena worden doorbelast. Indien gedurende de looptijd aanvullende verplaatsingen noodzakelijk zijn die geen onderdeel uitmaken van deze verbouwing, worden deze separaat afgerekend. De inschrijver dient hiervoor op het inschrijfbiljet een vast tarief per verplaatsing per automaat op te geven.

6. Contractmanagement, KPI's & SLA Framework

Nr.	Type	Minimumeis
57	Overlegstructuur	Twee keer per jaar vindt er tactisch en strategisch overleg plaats op locatie van de opdrachtgever. De opdrachtnemer is initiatiefnemer voor het plannen, opstellen van de agenda en de schriftelijke verslaglegging hiervan. In afwijking hiervan geldt voor het eerste contractjaar, in verband met de verbouwing en de intensieve opstartfase, een verhoogde overlegfrequentie. Gedurende dit eerste jaar organiseert de Opdrachtnemer zo vaak als de voortgang van de verbouwing operationeel

Nr.	Type	Minimumeis										
		vereist een operationeel en tactisch afstemmingsoverleg. Dit overleg is gericht op een strakke afstemming rondom de planning, logistiek en operationele raakvlakken van de verbouwing. De Opdrachtnemer draagt eveneens de verantwoordelijkheid voor de planning, agenda en verslaglegging van deze tussentijdse overleggen.										
58	Accountmanagement	De opdrachtnemer wijst één vaste regio- of accountmanager aan als eerste aanspreekpunt voor alle locaties. Bij afwezigheid wordt deze adequaat vervangen. Een wisseling van accountmanager wordt direct schriftelijk gemeld en binnen één maand volgt een persoonlijk kennismakingsgesprek.										
59	Bereikbaarheid	De opdrachtnemer is op alle werkdagen telefonisch en digitaal bereikbaar tussen 08:00 en 17:00 uur.										
60	Rapportages	Iedere eerste week van het kwartaal en op aanvraag levert de opdrachtnemer een digitaal overzicht (Excel of exporteerbaar) aan met daarin: automaatnummer, locatie, tellerstand per consumptie, rapportage van ingrediëntenverbruik en kosten, storingen (aantal, aard, meld- en afmeldtijd), klachtenafhandeling, uitgevoerd onderhoud en de actuele teamsamenstelling. Managementinformatie ten behoeve van overleggen wordt minimaal 10 werkdagen voorafgaand aan het overleg toegezonden.										
61	KPI-monitoring	Binnen 3 maanden na ingang van de overeenkomst worden in samenspraak KPI's opgesteld en vastgelegd in een SLA. De opdrachtnemer en opdrachtgever leggen ook afspraken vast bij het niet behalen van de KPI's en stellen een verbeterplan en doelstellingen op, welke na goedkeuring deel uitmaken van de SLA (waarbij het bepaalde in de Algemene inkoopvoorwaarden t.a.t. van kracht blijft). De monitoring en verantwoording van de KPI's ligt bij de opdrachtnemer. Jaarlijks wordt de relevantie van de KPI's geëvalueerd en eventueel bijgesteld.										
62	Minimale KPI-normen	Om de kwaliteit direct te borgen, gelden in ieder geval de volgende minimale kwartaalnormen: de opdrachtnemer voldoet per kwartaal aan de volgende KPI-normen: <table><tr><th>KPI</th><th>Minimale norm</th></tr><tr><td>Technische beschikbaarheid automaten</td><td>≥ 98,0%</td></tr><tr><td>Tijdige storingsopvolging conform SLA</td><td>≥ 95,0%</td></tr><tr><td>Levertijd ingrediënten en aanverwante producten</td><td>≤ 5 werkdagen na bestelling</td></tr><tr><td>Hygiëne en verzorging automaten</td><td>Geen kritieke hygiëne-afwijkingen; niet-kritieke afwijkingen binnen 12 werkuren hersteld</td></tr></table> Kritieke hygiëne-afwijking Een afwijking waarbij de hygiëne, voedselveiligheid, productkwaliteit of veilig gebruik van de automaat direct in het geding is. Niet-kritieke hygiëne-afwijking Een afwijking in netheid, verzorging of hygiënische uitvoering waarbij geen direct risico bestaat voor voedselveiligheid, productkwaliteit of veilig gebruik van de automaat.	KPI	Minimale norm	Technische beschikbaarheid automaten	≥ 98,0%	Tijdige storingsopvolging conform SLA	≥ 95,0%	Levertijd ingrediënten en aanverwante producten	≤ 5 werkdagen na bestelling	Hygiëne en verzorging automaten	Geen kritieke hygiëne-afwijkingen; niet-kritieke afwijkingen binnen 12 werkuren hersteld
KPI	Minimale norm											
Technische beschikbaarheid automaten	≥ 98,0%											
Tijdige storingsopvolging conform SLA	≥ 95,0%											
Levertijd ingrediënten en aanverwante producten	≤ 5 werkdagen na bestelling											
Hygiëne en verzorging automaten	Geen kritieke hygiëne-afwijkingen; niet-kritieke afwijkingen binnen 12 werkuren hersteld											

Nr.	Type	Minimumeis
63	Transport-KPI	Om de CO2-uitstoot en transportbewegingen op de gemeentelijke locaties te minimaliseren, is de opdrachtnemer verplicht om de levering van ingrediënten en bijproducten te consolideren tot maximaal één (1) geconsolideerde levering per locatie per twee weken (tenzij een acute, onvoorziene voorraadtekortkoming een tussentijdse levering noodzakelijk maakt). Het aantal transportbewegingen wordt per kwartaal gerapporteerd.

7. Implementatie & Exit-strategie

Nr.	Type	Minimumeis
66	Implementatieplan	De opdrachtnemer stelt een gedetailleerd implementatieplan met tijdsplanning op voor de volledige en beheerste implementatie van de dienstverlening. Dit plan bevat: kennismaking op locatie, afstemming werkvolgorde (rekening houdend met de verbouwing van het gemeentehuis en bezettingsverschuivingen), communicatieopzet, afstemming met MidZuid, logistiek van middelen en benodigde data, alsmede de wijze waarop de opdrachtnemer de plaatsing, ingebruikname en opstart van de dienstverlening op de verschillende locaties organiseert en borgt.
67	Opleverdatum	Een volledig implementatieplan dient uitsluitend door de winnende inschrijver te worden ingediend, uiterlijk op 15 december. De definitieve, gebruiksklare oplevering staat gepland op 4 januari 2027 en dient in een aaneengesloten periode plaats te vinden.
68	Flexibiliteit	De opdrachtnemer werkt proactief mee aan het flexibel op- en afschalen van de dienstverlening (toevoegen, verplaatsen of verminderen van automaten) tegen gelijkblijvende tarieven en voorwaarden, bijvoorbeeld ten behoeve van de verbouwing in Almkerk (Q3 2026 t/m Q3 2027) en de daaropvolgende toename van circa 300 werkplekken.
69	Demontage	Na beëindiging van de overeenkomst worden alle automaten door de opdrachtnemer binnen 10 werkdagen kosteloos gedemonteerd, afgevoerd en worden de locaties bezemschoon opgeleverd.
70	Continuïteitsborging	De opdrachtnemer verplicht zich tot een constructieve en soepele overdracht van de dienstverlening aan een eventuele opvolgende leverancier. De zittende opdrachtnemer mag de operationele dienstverlening en de levering van ingrediënten niet staken of beperken totdat de nieuwe leverancier de warme drankenvoorziening volledig operationeel heeft overgenomen. De gemeente vergoedt deze doorlopende dienstverlening pro rata op basis van de overeengekomen contracttarieven.
72	Exit-stappenplan	De exit-strategie verloopt via een vastgesteld stappenplan: Stap 1 (Voorwaarden): Schriftelijke opzegging met redenen en einddatum conform contractuele en wettelijke kaders. Stap 2 (Uitvoering): Gezamenlijke inventarisatie van prestaties/facturen, opstellen communicatieplan, retourneren eigendommen (sleutels/passen), warme overdracht naar nieuwe leverancier en financiële afronding. Stap 3 (Nazorg): Evaluatiegesprek en archivering van documenten.

8. Personeel & Toegang

Nr.	Type	Minimumeis
73	Representativiteit	Het ingezette personeel van de opdrachtnemer is alert, proactief, professioneel, klantgericht en representatief, en draagt herkenbare bedrijfskleding voorzien van het logo van de opdrachtnemer.
74	Identificatie	Medewerkers van de opdrachtnemer kunnen zich te allen tijde identificeren conform de wettelijke eisen.
75	Autorisatie en VOG	Medewerkers van de opdrachtnemer mogen uitsluitend zelfstandig werkzaamheden uitvoeren op locaties van gemeente Altena nadat zij door opdrachtgever zijn geautoriseerd. Voor autorisatie dient de opdrachtnemer per medewerker de door opdrachtgever gevraagde gegevens aan te leveren, waaronder in ieder geval naam, functie/rol en de locatie(s) waarop de medewerker wordt ingezet. Daarnaast garandeert de opdrachtnemer dat alle medewerkers die voor de uitvoering van de overeenkomst werkzaamheden verrichten op de locaties van de gemeente Altena, beschikken over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). • De VOG dient te zijn afgegeven op basis van het 'Algemeen screeningsprofiel', met specifieke toetsing op de aspecten gericht op <i>Informatie</i> en <i>Diensten</i>. • De VOG's hoeven niet bij de inschrijving te worden overlegd. De opdrachtnemer dient de VOG's uiterlijk 10 werkdagen voorafgaand aan de feitelijke inzet van de betreffende medewerker op locatie te overleggen aan Gemeente Altena. • De VOG mag op het moment van overleggen niet ouder zijn dan 6 maanden. Indien een medewerker niet over een geldige VOG beschikt, of de VOG niet tijdig wordt overgelegd, wordt deze medewerker de toegang tot de gemeentelijke locaties onttrokken. De opdrachtnemer dient in dat geval onverwijld te zorgen voor een gekwalificeerde vervanger die wel aan de eisen voldoet.
76	Gedragscode	Medewerkers van de opdrachtnemer houden zich aan de gedragscode en huisregels van de opdrachtgever.
77	Kwalificatie	Het ingezette personeel (zowel regulier als vervanging) is aantoonbaar getraind, ervaren en bekwaam. De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever direct schriftelijk over planningen en/of personele vervangingen.
78	Vervanging	De opdrachtgever wenst permanent vervangingspersoneel dat bekend is met de gedragscode en huisregels en zelfstandig kan werken op de locaties.
79	Sleutelbeheer	Het is niet toegestaan toegangspassen en/of sleutels over te dragen aan onbekende vervangers. De opdrachtnemer toont voorafgaand aan de start van de overeenkomst aan hoe de continuïteit en veiligheid hieromtrent worden geborgd.
80	Begeleiding niet-geautoriseerde medewerkers	Medewerkers van de opdrachtnemer die nog niet door opdrachtgever zijn geautoriseerd voor zelfstandige inzet op gemeentelijke locaties, mogen de locaties uitsluitend betreden indien zij vooraf zijn aangemeld en gedurende het volledige bezoek worden begeleid door een medewerker van de opdrachtnemer die voor deze opdracht en locatie door opdrachtgever is geautoriseerd. Niet-geautoriseerde medewerkers mogen niet zelfstandig werkzaamheden uitvoeren, zich niet zelfstandig door de locatie bewegen en hebben geen zelfstandige toegang tot sleutels,

Nr.	Type	Minimumeis
		toegangspassen of niet-publieke ruimten. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om toegang te weigeren.
81	Aan- en afmeldprocedure op locatie	Medewerkers van de opdrachtnemer melden zich bij elk locatiebezoek vooraf aan en na afloop af bij de receptie. Indien de locatie onbemand is of geen receptie heeft, gebeurt dit rechtstreeks bij de aangewezen contactpersoon van de opdrachtgever. Wanneer een locatie niet vrij toegankelijk is, stemt de opdrachtnemer de komst van medewerkers minimaal twee werkdagen van tevoren af om de toegang te borgen. Medewerkers dragen herkenbare bedrijfskleding of een zichtbare bedrijfspas en verlaten de locatie pas nadat de contactpersoon heeft bevestigd dat de werkruimte veilig, functioneel en correct afgesloten is achtergelaten.