

BIJLAGE 9

PROGRAMMA VAN EISEN (PvE)

1. INLEIDING

1.1 SPELREGELS

Dit Programma van Eisen (PvE) hoort bij de Europese openbare aanbesteding Koffie voor het Hubrecht Instituut en Westerdijk Instituut (TenderNed-kenmerk 350685). Als u een Inschrijving indient gaat u akkoord met alle eisen in dit PvE en de andere Aanbestedingsdocumenten. De eisen zijn harde eisen. Als u er niet aan voldoet, dan wordt u uitgesloten van de Aanbesteding.

Dit PvE wordt na de definitieve gunning onderdeel van de Overeenkomst. Alle eisen zijn van toepassing op Opdrachtnemer. Daarom moet de term “Ondernemer” in dit PvE ook als “Opdrachtnemer” worden gelezen. En “Aanbestedende dienst” als “Opdrachtgever”.

1.2 VRAGENRONDE

Wij hebben de eisen met zorg samengesteld. Maar u bent de expert en u weet welke mogelijkheden u en/of de markt wel en niet kan bieden. Geef daarom in de vragenronde (zie Beschrijvend document paragraaf 2.4) gemotiveerd aan welke eisen niet redelijk, niet haalbaar of niet uitvoerbaar zijn in uw optiek. Via Nota's van Inlichtingen geven wij aan of en hoe u van de eisen mag afwijken.

1.3 BEGRIPPEN

Termen die beginnen met een hoofdletter hebben de betekenis zoals gegeven in de Begrippenlijst van het Beschrijvend document. Als we in de eisen over ‘automaten’ spreken, bedoelen wij specifiek de warmedrankenautomaten die onderdeel zijn van deze Opdracht.

2. EISEN

2.1 ALGEMEEN

Nummer	Eis
ALG-01	Ondernemer is akkoord met de werkwijze, voorwaarden en eisen in de Aanbestedingsdocumenten.
ALG-02	Ondernemer is akkoord met de procedure van deze Aanbesteding om te komen tot een door beide partijen ondertekende Overeenkomst op basis van de Concept Overeenkomst (Bijlage 10), en eventueel daaruit volgende nadere overeenkomsten en bestellingen.
ALG-03	Ondernemer is akkoord met alle bepalingen in de Concept Overeenkomst (Bijlage 10), aangevuld of aangepast op basis van Nota's van Inlichtingen, waarbij een later gepubliceerde Nota prevaleert over een eerder gepubliceerde Nota. Ondernemer is akkoord dat Aanbestedende dienst na gunning van de Opdracht de Concept Overeenkomst aanpast op basis van aanvullingen en aanpassingen uit Nota's van Inlichtingen om te komen tot de definitieve Overeenkomst. De definitieve Overeenkomst wordt zo snel mogelijk nadat de Opdracht definitief gegund is door beide partijen ondertekend en gedeeld.

ALG-04	Ondernemer is akkoord dat hij de definitieve Overeenkomst zo snel mogelijk na gunning ondertekent, in het geval hij de winnende Inschrijving heeft ingediend. Als hij als nummer twee uit de beoordeling van de Inschrijvingen is gekomen, is hij akkoord dat hij de definitieve wachtkamervereenkomst zo snel mogelijk na gunning ondertekent.
ALG-05	Ondernemer is akkoord met de toepassing van de Algemene Inkoopvoorwaarden KNAW 2018 onder uitdrukkelijke uitsluiting van Ondernemers eigen voorwaarden of voorwaarden van derden.
ALG-06	Ondernemer garandeert dat zijn onderneming de vereiste capaciteiten, vaardigheden en middelen bezit om te kunnen (blijven) voldoen aan het gestelde in de Aanbestedingsdocumenten. Ondernemer stelt Aanbestedende dienst onmiddellijk op de hoogte van elke substantiële wijziging in de situatie van Ondernemer om te kunnen voldoen aan het gestelde.
ALG-07	Ondernemer is akkoord dat zijn uitwerkingen van de (Sub)Gunningscriteria onderdeel worden van de Overeenkomst. Ondernemer verplicht zich in de uitvoering van de Opdracht te voldoen aan hetgeen hij heeft aangeboden. Als uitzondering hierop gelden die elementen binnen de uitwerkingen waarvan Aanbestedende dienst aangeeft dat ze niet mogelijk, werkzaam of wenselijk zijn. Ook uitgezonderd zijn eventuele aanbevelingen en voorgestelde maatregelen rondom kansen en risico's; Aanbestedende dienst geeft separaat aan wanneer hier gebruik van wordt gemaakt.
ALG-08	Ondernemer is akkoord dat Aanbestedende dienst na gunning slechts die onderaannemers, derden, partners, combinanten en/of andere samenwerkende partijen accepteert die tijdens de aanbestedingsprocedure zijn opgegeven in de Inschrijving van Ondernemer en die voldaan hebben aan de procedurele vereisten. Na gunning is wijziging/toevoeging van partners, combinanten of andere samenwerkende partijen niet mogelijk. Wijziging/toevoeging van onderaannemers en/of derden is slechts mogelijk nadat Opdrachtgever hierover schriftelijke goedkeuring heeft gegeven.
ALG-09	Ondernemer verricht geen activiteiten voor stimulerende verkoop. Hieronder wordt in elk geval verstaan het rechtstreeks aan medewerkers van Aanbestedende dienst voorstellen van (alternatieve) artikelen, tenzij Aanbestedende dienst hierom vraagt. Daarnaast verstuurt Ondernemer zonder toestemming van Aanbestedende dienst geen alternatieve artikelen als het bestelde product niet beschikbaar is.
ALG-10	Ondernemer dient eventueel geconstateerde reële tekortkomingen in de uitvoering van de dienstverlening in alle gevallen te verhelpen, waarbij het afgesproken kwaliteitsniveau alsnog gerealiseerd wordt. De kosten voor deze (extra) werkzaamheden zijn voor rekening van Ondernemer.
ALG-11	De te hanteren leveringscondities zijn: INCOTERMS 2020 DDP (Delivery Duty Paid).
ALG-12	Ondernemer garandeert dat alle automaten, ingrediënten, verbruiksartikelen, toebehoren, service en andere zaken die Ondernemer aanbiedt en inzet in het kader van deze Opdracht, geschikt zijn voor het gestelde doel, de totale looptijd en omvang van de Opdracht en Overeenkomst.

2.2 WET- EN REGELGEVING

Nummer Eis

WET-01	Ondernemer staat ervoor in dat de aangeboden leveringen, artikelen en dienstverlening zoals gedefinieerd in de scope voldoen aan de hoogste wettelijke vereisten en overige overheidsvoorschriften, waaronder de Europese wet- en regelgeving, regelgeving van lagere overheden en de hoogste eisen van de binnen de branche gehanteerde veiligheids-, milieu- en kwaliteitsnormen en/of certificering.
WET-02	Ondernemer (en eenieder waarvan hij zich bedient bij de uitvoering van de Overeenkomst) handelt bij de uitvoering van deze Overeenkomst conform de Nederlandse en Europese wetten, verordeningen, maatregelen en voorschriften die door de rijksoverheid, de provinciale en/of gemeentelijke overheid dan wel door andere daartoe aangewezen organen zijn vastgesteld ten aanzien van de te leveren artikelen en dienstverlening.
WET-03	Ondernemer garandeert dat hij voldoet aan alle relevante vigerende wet- en regelgeving die van toepassing is op een Onderneming gerechtigd warmedrankenvoorziening en ingrediënten/toebehoren te leveren.
WET-04	Ondernemer is in het bezit van alle verplichte vergunningen en ontheffingen voor de uitvoering van de te leveren dienstverlening. De kosten hiervoor zijn voor de Opdrachtnemer.

2.3 AUTOMATEN

Nummer	Eis
AUT-01	Ondernemer is akkoord dat Aanbestedende dienst de automaten huurt van Ondernemer.
AUT-02	Ondernemer is verantwoordelijk voor de installatie, het werkend opleveren en het werkend houden van alle automaten die als onderdeel van deze Opdracht bij Aanbestedende dienst worden geplaatst. Dat is inclusief het aansluiten op bestaande elektra- en waterpunten, ook nadat automaten worden vervangen of verplaatst. Dagelijkse operating zoals vullen, schoonmaken en verhelpen van (kleine) eerstelijnsstoringen vallen niet onder de verantwoordelijkheid van Ondernemer.
AUT-03	Ondernemer levert tafelmodel automaten inclusief onderkasten. De automaten en onderkasten zijn alle identiek en uniform, zowel in uiterlijk als in technische specificaties. De uitgifte van theezakjes, bekers, roerstaafjes en andere verbruiksartikelen is verwerkt in en/of op de onderkasten [NvI 2;vr.116], en wel zo dat deze op een nette en overzichtelijke manier gepresenteerd worden aan gebruikers.
AUT-04	De geleverde automaten en onderkasten zijn identiek aan de automaten en onderkasten aangeboden in de Inschrijving van Ondernemer. De automaten zijn ook identiek aan de automaten gebruikt in de smaaktest.
AUT-05	Ondernemer vermijdt het leveren van automaten waarin materialen verwerkt zijn die een verhoogd risico op gezondheid en veiligheid met zich meedragen.
AUT-06	De consumpties uit de automaten zijn gratis voor de gebruikers van de automaten.
AUT-07	De automaten bieden de mogelijkheid voor het zelf plaatsen van bekers en mokken.

AUT-08	De automaten bieden de mogelijkheid voor het vullen van kannen. De huidige kannen van Aanbestedende dienst: hoogte = 17 cm; diameter = 14 cm; inhoud = 1 liter. Deze moeten in/onder de automaten passen zodat zij op gebruiksvriendelijke wijze gevuld kunnen worden. Per keer worden gemiddeld 2 kannen achter elkaar gezet. De automaten hebben in ieder geval een kannenfunctie voor koffie en heet water. De automaten hoeven geen kannenfunctie te hebben voor andere consumpties zoals cappuccino of chocoladedrank. [NvI 2;vr.90]
AUT-09	De automaten maken gebruik van de koffiezetmethode verse bonen (bean-to-cup / espresso-zetmethode), waarbij de automaat verse bonen maalt en er daarna direct koffie van wordt gezet in de automaat.
AUT-10	De automaten bieden ten minste de volgende consumpties aan: - Zwarte koffie - Espresso - Cappuccino - Wiener melange - Café latte - Chocoladedrank - Heet water (voor thee)
AUT-11	De automaten hebben naast het uitgiftepunt voor koffie een apart uitgiftepunt voor heet water.
AUT-12	De automaten moeten de uitgifte van suiker en melktopping direct in de machine ondersteunen.
AUT-13	De automaten geven gebruikers de optie om de sterkte van de consumptie aan te passen.
AUT-14	De automaten druppelen niet na in een volgende consumptie.
AUT-15	De automaten hebben een overzichtelijk, gebruiksvriendelijk en Engelstalig bedieningspaneel. Een (lcd-)scherm of touchscreen is toegestaan maar geen vereiste.
AUT-16	Reclame-uitingen op de automaten zijn niet toegestaan. Uitzondering hierop zijn de naam en/of logo van Ondernemer of diens toeleverancier/fabrikant op automaten en ingrediënten en andere verbruiksartikelen.
AUT-17	De automaten zijn voorzien van een storingsindicator.
AUT-18	De automaten genereren geen onnodige geluidsoverlast. Geluidsproductie A-waarde is onder de 70 dB.
AUT-19	De automaten zijn voorzien van een registratiemogelijkheid (een teller) per consumptie.
AUT-20	De automaten dienen ook zonder telemetrie te werken. Met telemetrie bedoelen wij het op afstand uitlezen van de afname van consumptie per automaat via een (internet)verbinding tussen Ondernemer en Aanbestedende dienst. Er is binnen het Hubrecht geen internetverbinding/wifi beschikbaar voor de automaten.
AUT-21	De automaten zijn voorzien van een waterontharder/filter.

AUT-22	De automaten zijn voorzien van een opvangreservoir voor water en resten van consumpties. Aansluiting op afvoer is niet mogelijk.
AUT-23	De automaten zijn voorzien van CE keurmerk.
AUT-24	De automaten hebben een minimale dosering van 120 ml voor de verschillende koffies, chocoladedrank en water. Voor espresso geldt een minimale dosering van 50 ml. <i>[NvI 2;vr.63]</i>
AUT-25	De automaten doseren tussen de 7-9 gram koffie per koffieconsumptie.
AUT-26	De automaten hebben een maximale zettijd van 40 seconden per consumptie. Dit geldt niet voor kannen.
AUT-27	Ondernemer garandeert een uptime van 95% per maand voor het hele automatenpark van Aanbestedende dienst, gemeten op werkdagen tussen 8-17 uur. Ondernemer repareert of, indien niet mogelijk, vervangt automaten om ervoor te zorgen dat het percentage van 95% gehaald wordt. <i>[NvI 2;vr.64]</i> Hierbij gaat het enkel om de automaten die onderdeel uitmaken van deze Opdracht, niet om automaten van de cateraar van Aanbestedende dienst. <i>[NvI 2;vr.51]</i>
AUT-28	Ondernemer levert minimaal 13 automaten zodat de situatie van voor de start van de Opdracht wordt geconsolideerd.
AUT-29	De eerste twee jaar van de Opdracht levert Ondernemer fabrieksnieuwe automaten, alle uit dezelfde serie/lijn. Vanaf het derde jaar van de Overeenkomst mogen automaten die vervangen moeten worden, vervangen worden door refurbished automaten van diezelfde serie/lijn en met een vergelijkbare leeftijd, waarbij de uiteindelijke keuze voor nieuw of refurbished altijd bij Aanbestedende dienst ligt. Vervanging van automaten gebeurt alleen indien noodzakelijk en met toestemming van Aanbestedende dienst. Ondernemer garandeert de evenredige kwaliteit en levensduur van alle automaten, ook refurbished automaten. Alle automaten, ook refurbished automaten, hebben dezelfde garantie, uniforme uitstraling (inclusief onderkasten), gebruiksmogelijkheden, en voldoen aan alle eisen. Aanbestedende dienst mag met opgaaf van reden een specifieke automaat weigeren.
AUT-30	Ondernemer is akkoord dat Aanbestedende dienst het recht heeft om meer automaten af te nemen dan overeengekomen bij aanvang van de Opdracht. Dit binnen de mogelijkheden die de Aanbestedingswet 2012 biedt. Er zijn op dit moment geen plannen tot uitbreiden. Als Aanbestedende dienst dat wenst, faciliteert Ondernemer uitbreiding van het aantal automaten. De kosten van huur en dienstverlening stijgen daarbij evenredig op basis van de Inschrijving van Ondernemer. Ondernemer kan geen aanvullende voorwaarden stellen. Uitbreiding van automaten zal in gezamenlijk overleg gebeuren om de balans tussen het aantal automaten en de afname te borgen om te voorkomen dat automaten niet/nauwelijks gebruikt worden. <i>[NvI 2;vr.65]</i>
AUT-31	Ondernemer is akkoord dat bij reorganisaties van Aanbestedende dienst of het sluiten van afdelingen/gebouwen de automaten op aangeven van Aanbestedende dienst kunnen worden geretourneerd aan Ondernemer. Ondernemer kan geen aanvullende voorwaarden stellen. Eventueel afschalen gebeurt tot maximaal 15% over het automatenpark gedurende de looptijd van de Overeenkomst <i>[NvI 2;vr.66]</i> zonder dat Aanbestedende dienst gehouden is tot vergoeden van enige kosten, waaronder kosten van terugname of resterende afschrijftermijn van automaten. Er zijn op dit moment geen plannen tot afschalen. Indien er plannen tot afschalen worden gevormd neemt

	Aanbestedende dienst in een zo vroeg mogelijk stadium contact op met Ondernemer om de situatie te bespreken en tot een zo goed mogelijke oplossing voor beide partijen te komen.
AUT-32	Ondernemer is akkoord dat eventuele verplaatsing van de automaten onderdeel van de Overeenkomst is en inbegrepen in de aangeboden inschrijfprijs. Dit met een maximum van 2 verplaatsingen per jaar. Voor eventuele extra verplaatsingen mag Ondernemer de verhuiskosten in rekening brengen bij Aanbestedende dienst. Ter info: verplaatsing van automaten gebeurt erg weinig, gemiddeld 1 keer per 2 jaar. Er zijn op dit moment ook geen plannen om automaten vaker te verplaatsen.
AUT-33	Als het eigendom van de automaten en daarmee ook de vorderingsrechten bij een derde liggen, dan moet Ondernemer deze derde als combinant of onderaannemer (afhankelijk van de precieze samenwerking tussen Ondernemer en de derde) opgeven bij zijn Inschrijving.
AUT-34	Ondernemer zorgt voor verwijdering van de automaten na afloop van de Overeenkomst zonder bijkomende kosten voor Aanbestedende dienst.

2.4 INGREDIENTEN & TOEBEHOREN

Nummer	Eis
ING-01	Ondernemer is akkoord dat Aanbestedende dienst de ingrediënten (koffiebonen, theezakjes, cacao, toppings en dergelijke) en andere toebehoren/verbruiksartikelen (bekers, roerstaafjes en dergelijke) bij Ondernemer koopt. Aanbestedende dienst bestelt de gewenste hoeveelheden, welke Ondernemer dan levert. Ondernemer is niet verantwoordelijk voor voorraadbeheer op locatie binnen het Hubrecht.
ING-02	De geleverde ingrediënten en andere toebehoren/verbruiksartikelen zijn identiek aan de ingrediënten en toebehoren/verbruiksartikelen aangeboden in de Inschrijving van Ondernemer, en identiek aan die gebruikt in de smaaktest. Als uitzondering gelden de anonieme toebehoren die Ondernemer moet gebruiken in de smaaktest zodat testers de naam van Ondernemer niet zien.
ING-03	Ondernemer garandeert levering van ingrediënten en andere toebehoren/verbruiksartikelen bij het Hubrecht binnen vijf werkdagen [NvI 2;vr.92] na bestelling.
ING-04	Ondernemer draagt kosteloos zorg voor het retourneren van onjuist geleverde artikelen en/of beschadigde artikelen, mits daarvan uiterlijk binnen tien werkdagen na levering melding is gemaakt door Aanbestedende dienst.
ING-05	Bij het afronden van een bestelling stuurt Ondernemer per ommegaande een duidelijke orderbevestiging per e-mail naar de besteller. In de orderbevestiging staan alle relevante gegevens vermeld zodat besteller de bestelling tijdig op eventuele afwijkingen, onvolkomenheden en fouten kan controleren. De orderbevestiging bevat minimaal de volgende informatie: • Artikelnummer; • Artikelomschrijving;

	• Aantallen besteld; • Artikelprijzen en de totale bestelde waarde, in euro's exclusief en inclusief btw; • Levertijd of -tijden, waarbij het duidelijk zichtbaar is welke artikelen gezamenlijk geleverd worden en welke per deellevering(en) nageleverd worden, plus de bijbehorende (verwachte) levertijden; • Afleveradres; • Factuuradres; • Referentienummer Ondernemer.
ING-06	Ondernemer levert alle benodigde ingrediënten, toebehoren en andere verbruiksartikelen om de Opdracht uit te kunnen voeren zoals overeengekomen, waaronder in ieder geval: - Alle ingrediënten en toppings waarmee de automaten gevuld worden om de overeengekomen consumpties uit te geven; - 1-kops theezakjes in diverse smaken; - Suikerzakjes of -sticks; - Zoetjes; - Creamersticks; - Plasticvrije roerstaafjes; - Kartonnen bekertjes die lekvrij, geurloos, gemakkelijk stapelbaar, meerdere keren bruikbaar en recyclebaar/composteerbaar [NvI 2;vr.118] zijn. Zij mogen geen PE-coating hebben. Geheel plastic bekertjes zijn niet toegestaan.
ING-07	De bekertjes die Ondernemer aanbiedt mogen niet tot de rand gevuld worden door de automaten. De bekertjes mogen maximaal 85% gevuld worden zodat zij comfortabel zijn om vast te houden voor gebruikers.
ING-08	Ondernemer vermijdt het leveren van ingrediënten, toebehoren en andere verbruiksartikelen die een verhoogd risico op gezondheid en veiligheid met zich meedragen. Biologische alternatieven zijn geen harde eis maar hebben wel de voorkeur voor Aanbestedende dienst.

2.5 CONSUMPTIES

Nummer	Eis
CON-01	Ondernemer biedt een smaakgarantie voor de looptijd van de Overeenkomst voor alle automaten en consumpties. Alle automaten moeten de gehele looptijd dezelfde smaak behouden, en de smaak van dezelfde consumpties van verschillende automaten moet ook gelijk blijven. Uitzondering hierop is de natuurlijke variatie in sterkte doordat er enkele koffiebonen meer of minder gemalen worden door de automaten binnen dezelfde consumptiekeuze en sterktekeuze. De smaak van consumpties tijdens uitvoering van de Opdracht dient gelijk te zijn aan de smaak gepresenteerd tijdens de smaaktest.
CON-02	Bij aanhoudende smaakklachten van Aanbestedende dienst neemt Ondernemer maatregelen om de smaakqualiteit terug op het gewenste niveau te brengen. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de smaaktevredenheid onder gebruikers te meten indien zij dat nodig vindt. [NvI 2;vr.33]

CON-03	Ondernemer is akkoord dat het assortimentsbeleid aansluit bij trends, ontwikkelingen en veranderende behoeften. Wijzigingen worden in samenspraak tussen Ondernemer en Aanbestedende dienst doorgevoerd.
--------	--

2.6 ONDERHOUD & STORINGEN

Nummer	Eis
OND-01	Ondernemer zorgt ervoor dat de bij Aanbestedende dienst geplaatste automaten minimaal eens per drie jaar [NvI 2;vr.83] NEN3140 gekeurd worden, op rekening van Ondernemer.
OND-02	Ondernemer voert preventief onderhoud uit per automaat om de levensduur van automaten te verlengen en storingen/defecten te voorkomen. Het houdt onder andere, maar niet uitsluitend in (mede afhankelijk van specificaties van automatenfabrikant): - Reinigen van onderdelen die niet voor de dagelijkse operator bereikbaar zijn; - Smeren, controleren en afstellen van de daarvoor in aanmerking komende onderdelen, zodat goed functioneren van de automaten wordt gewaarborgd; - Ontkalken van het watersysteem; - Controleren van de boiler en het watersysteem; - Controleren en vervangen van afdichtingen; - Vervangen van het waterfilter (indien noodzakelijk). Ondernemer voert preventief onderhoud uit volgens de specificaties en frequentie van de fabrikant van de automaten (minimaal één keer per jaar). Als Ondernemer vaker dan de door fabrikant gespecificeerde preventief onderhoud wil uitvoeren, dan moet hij toestemming krijgen van Aanbestedende dienst.
OND-03	Ondernemer verhelpt een storing binnen 1 werkdag (24 uur) na melding. Dit geldt voor tweedelijsstoringen, niet de eerstelijsstoringen die de dagelijkse operator zelf kan verhelpen.
OND-04	Als Ondernemer niet in staat is de storing te verhelpen binnen de tijd genoemd in OND-03, dan gaan Ondernemer en Aanbestedende dienst in gesprek om tot een passende oplossing te komen. Als er volgens Aanbestedende dienst geen passende oplossing is, dan kan hij Ondernemer verplichten kosteloos een (tijdelijke) vervangende automaat te plaatsen. Ondernemer draagt zorg voor de installatie van de nieuwe automaat en terugname van de defecte automaat. De vervangende automaat is gelijkwaardig en voldoet aan dezelfde eisen als de andere automaten die bij Aanbestedende dienst zijn geplaatst.
OND-05	Ondernemer is akkoord dat alle kosten van reparaties en te vervangen onderdelen voor rekening van Ondernemer zijn. Uitzondering hierop zijn die reparaties en vervangingen die nodig zijn als gevolg van moedwillige beschadigingen en/of vernielingen door anderen dan het personeel van Ondernemer.

2.7 PRIJZEN & FACTURERING

Nummer	Eis
PRY-01	Ondernemer is verantwoordelijk voor het opstellen en actueel houden van diens prijzen. Ondernemer rekent geen andere of extra kosten dan die opgenomen zijn in het prijzenblad dat hij indient met zijn Inschrijving. Eventuele prijslijsten waarmee Ondernemer zijn prijzen communiceert naar Aanbestedende dienst zijn op basis van het ingediende prijzenblad.
PRY-02	Ondernemer is akkoord dat, indien het regelmatig of structureel voorkomt dat zijn prijzen niet marktconform zijn – zulks ter oordeel van Aanbestedende dienst – Ondernemer een plan van aanpak opstelt en deelt met Aanbestedende dienst. In dit plan van aanpak beschrijft Ondernemer ten minste de oorzaken waarom de prijzen niet-marktconform zijn en de maatregelen die Ondernemer neemt om ervoor te zorgen dat de prijzen in de toekomst wel marktconform zijn. Als na goedkeuring van Aanbestedende dienst en invoer van de maatregelen blijkt dat de prijzen nog steeds niet-marktconform zijn, dan is Aanbestedende dienst gerechtigd dat te zien als het toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van de verplichtingen van Ondernemer. Aanbestedende dienst is dan gerechtigd een beroep te doen op bepaling 12.5 van de Algemene Inkoopvoorwaarden KNAW 2018 (Bijlage 8).
PRY-03	Ondernemer stuurt facturen in PDF-format naar: crediteuren@hubrecht.eu. Een PDF bevat niet meer dan één factuur. Facturen moeten voldoen aan de wettelijke vereisten en bevatten minimaal de volgende gegevens: ○ Naam Ondernemer; ○ Adres Ondernemer; ○ BTW nummer Ondernemer; ○ KvK-nummer Ondernemer; ○ Uniek volgnummer; ○ Datum waarop de factuur gemaakt is; ○ Aantal geleverde goederen; ○ Omschrijving van de goederen of diensten die zijn geleverd; ○ Bedrag (in €) exclusief btw per artikel en/of dienst; ○ Btw-tarief (in %) per artikel en/of dienst; ○ Btw-bedrag (in €) per artikel en/of dienst; ○ Totaalbedrag (in €) exclusief btw; ○ Totaal btw-bedrag (in €).
PRY-04	Ondernemer zorgt ervoor dat alle facturatie die verband houdt met de Opdracht uit naam van Ondernemer verloopt. Aanbestedende dienst accepteert alleen facturen die van Ondernemer komen, niet van derden. Dat geldt ook als Ondernemer gebruik maakt van een externe leasemaatschappij voor de financiering van automaten.
PRY-05	Ondernemer is akkoord dat hij twee soorten facturen stuurt: 1) Factuur 1: de ingrediënten-, toebehoren- en andere verbruiksartikelkosten; 2) Factuur 2: de huur- en onderhoudsservicekosten. De afnames en de bijbehorende bedragen moet altijd goed inzichtelijk zijn voor Aanbestedende dienst op de factuur, met ieder artikel op een aparte regel. De huur- en onderhoudskosten worden los van elkaar uitgevraagd op het prijzenblad, ter inzicht van de prijsopbouw. Dit zijn jaarlijkse vaste kosten. Ondernemer factureert

	deze twee kostenposten niet apart maar gezamenlijk op dezelfde factuur. Op het factuur geeft hij deze twee kostenposten wel op verschillende regels weer.
PRY-06	Ondernemer is akkoord dat de facturatie van ingrediënten, toebehoren en andere verbruiksartikelen achteraf gebeurt in een maandelijkse factuur. Ondernemer factureert de vaste huurkosten van de automaten en de vaste onderhoudsservicekosten maandelijks, waarbij ofwel vooraf ofwel achteraf gefactureerd mag worden. Het maandelijkse bedrag is 1/12^e deel van de geoffreerde jaarprijzen voor deze twee onderdelen op zijn ingediende prijzenblad.

2.8 DUURZAAMHEID

Nummer	Eis
DUU-01	Ondernemer garandeert dat de koffie, thee en cacao producten [Nvl 2;vr.2] die hij aanbiedt duurzaam zijn. Dat betekent dat zij voorzien zijn van een geldig certificaat van een of meerdere van de topkeurmerken van keurmerkenwijzer (https://keurmerkenwijzer.nl/overzicht/koffie-thee-chocolade/), te weten: - UTZ - Rainforest Alliance - EU-Biologisch - EKO - Fairtrade.
DUU-02	Ondernemer garandeert dat hij streeft naar de dekking van sociale en milieuvriendelijke productie. Daarbij worden koffie, thee en cacao producten [Nvl 2;vr.76] tenminste tegen een vaste gegarandeerde minimumprijs afgenomen bij boeren(coöperaties) of plantages. Als de wereldmarktprijs boven deze minimumprijs stijgt, dan wordt de wereldmarktprijs betaald aan de producent.
DUU-03	Iedere automaat beschikt over een wachtstand en/of tijdsschakelaar zodat de automaat uitschakelt of in een lage stand van energieverbruik staat in periodes dat medewerkers geen gebruik maken van de automaat. De consumptie-/voedselveiligheid moet altijd gewaarborgd blijven.
DUU-04	Alle automaten die Ondernemer inzet binnen deze Opdracht hebben minimaal energielabel A.
DUU-05	Er is geen verlichting in de automaten anders dan benodigd voor informatievoorziening van de drankkeuze.
DUU-06	De aanwezige verlichting is energie-efficiënt (bij voorkeur energiezuinige LED verlichting).
DUU-07	Vervangende onderdelen voor de automaten moeten gedurende de hele looptijd van de Overeenkomst (inclusief verlengingen) leverbaar zijn, zodat de levensduur van automaten zo lang mogelijk is.

DUU-08	Ondernemer mag refurbished automaten inzetten volgens de voorwaarden in eis AUT-29. Ondernemer garandeert dat refurbished automaten gedurende de looptijd van de Overeenkomst naar behoren zullen functioneren.
DUU-09	Ondernemer is akkoord dat de automaten binnen het Hubrecht kunnen worden gerouleerd, zodat op basis van verschillen in consumptieafname per plaatsing de technische levensduur van de automaten na roulering kan worden verlengd. Dat gebeurt in samenspraak en met toestemming van Aanbestedende dienst. Voor Aanbestedende dienst zijn er geen kosten verbonden aan de roulering.
DUU-10	Met het oogpunt op het verminderen van loze lucht en verpakkingsvulling dienen leveringen zoveel mogelijk verpakt te zijn in verpakkingen die aansluiten bij de grootte van de te leveren artikelen. Lucht en niet-noodzakelijke ruimtevullende of schokabsorberende materialen dienen zoveel mogelijk te worden vermeden.
DUU-11	Ondernemer zorgt na levering van een automaat en onderkasten voor terugname van verpakkingen van automaten en onderkasten. Ondernemer hergebruikt deze verpakkingen (voor zover mogelijk) en zorgt voor volledige recycling waarbij ze verwerkt worden tot herbruikbare grondstoffen.
DUU-12	Ondernemer spant zich in voor milieuvriendelijk vervoer van diens leveringen en diensten. Wanneer meerdere opties voorhanden zijn en dit niet tot significant hogere leveringskosten voor Ondernemer leidt, dan garandeert Ondernemer dat hij de milieuvriendelijkste vervoersoptie kiest. De bij de uitvoering van de Opdracht in te zetten voertuigen voldoen minimaal aan de Euro 6-norm (lichte voertuigen tot 3.500 kg) of Euro VI-norm (zware voertuigen vanaf 3.500 kg).

2.9 PERSONEEL

Nummer	Eis
PER-01	Ondernemer zorgt ervoor dat zijn personeel dat werkzaam is ten behoeve van Aanbestedende dienst en als zodanig contact heeft met Aanbestedende dienst: - De Nederlandse taal beheerst; - Zich houdt aan de huisregels van Aanbestedende dienst. Monteurs die het periodieke onderhoud uitvoeren of storingen komen oplossen moeten zich ofwel in het Nederlands ofwel in het Engels verstaanbaar kunnen maken, waarbij Aanbestedende dienst de voorkeur heeft dat zij Nederlands spreken. [NvI 2;vr.22]
PER-02	Ondernemer draagt zorg voor training aan medewerker(s) van Aanbestedende dienst op locatie voor het schoonmaken (met inachtneming van de HACCP-richtlijnen) en bijvullen van de automaten en tevens voor het verhelpen van kleine storingen.

2.10 COMMUNICATIE

Nummer	Eis
--------	-----

COM-01	Ondernemer stelt één vaste key-accountmanager (ongeacht de precieze benaming van deze functie binnen Ondernemer) aan voor Aanbestedende dienst. Bij afwezigheid dient er één vaste vervanger beschikbaar te zijn. De key-accountmanager geldt als eerste aanspreekpunt voor Aanbestedende dienst.
COM-02	Ondernemer dient klachten en problemen over de levering en dienstverlening op een serieuze en adequate wijze af te handelen. De key-accountmanager is het eerste aanspreekpunt voor klachten en problemen van Aanbestedende dienst en is degene die de afhandeling coördineert. De key-accountmanager houdt de betrokken contactpersonen van Aanbestedende dienst op de hoogte van de status van een klacht. De key-accountmanager communiceert regelmatig en op heldere wijze.
COM-03	Ondernemer verplicht zich om klachten binnen één werkdag in behandeling te nemen en Aanbestedende dienst hierover te informeren. De klacht dient binnen vijf werkdagen te zijn afgehandeld.
COM-04	Ondernemer heeft een proactieve houding ten aanzien van verbeterpunten in de uitvoering van de Opdracht.
COM-05	Ondernemer stuurt Aanbestedende dienst ieder kwartaal een managementrapportage. Daarin staat in ieder geval: - afname van ingrediënten en toebehoren, inclusief financiële rapportage; - overzicht van storingen en prestaties per automaat; - overzicht van geregistreerde klachten en de afhandeling ervan; Ondernemer is akkoord dat de precieze inhoud van de managementrapportages aangepast kan worden gedurende de looptijd van de Overeenkomst als Aanbestedende dienst dat wenst. Ieder laatste rapportage over een bepaald jaar (een 4^e kwartaal rapportage of jaarrapportage) bevat ook het totaal aantal consumpties afgenomen door Aanbestedende dienst gedurende dat jaar, uitgesplitst naar soort consumptie.
COM-06	Ieder kwartaal is er overleg tussen Ondernemer en Aanbestedende dienst over de uitvoer van de Opdracht.