

Bijlage 2 Programma van Eisen (PvE)

In onderstaande tabellen zijn de eisen vermeld die gesteld worden aan de Dienstverlening. Opdrachtnemer dient zonder voorbehoud aan alle eisen te voldoen.

Inhoudsopgave:

- A. Algemene Eisen
- D. Inhoudelijke eisen Dienstverlening
- AO. Automaten, Onderkasten & Vendingmachines
- F. Facturering, Betaling en DigiInkoop
- P. Prijs en Indexering
- C. Communicatie en Rapportage
- S. Storingen, Klachten en Beschikbaarheid
- IM. Implementatie
- PS. Personeel
- M. Maatschappelijk Verantwoord Inkopen
- ISV. Internationale Sociale Voorwaarden

Nr.	Omschrijving
Algemeen	
1 A	Opdrachtnemer kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst voorzien in een totale behoefte aan Dienstverlening zoals omschreven in het Beschrijvend document.
2 A	Voor de warme drankenautomaten type 1 (bonen) en type 2 (luxé bonen-automaat) geldt een all-in consumptieprijs (ACP). De automaat dient standaard warm en koud water te kunnen leveren, deze functie moet op verzoek van Deelnemer (kosteloos) uit te schakelen zijn. Met betrekking tot type 2 (Luxé bonenautomaat) geldt het volgende: Opdrachtnemer moet luxere machines kunnen leveren op afroep door de Deelnemer tegen nader overeen te komen voorwaarden. Dit betreft dan een luxé Bonenautomaat type espresso-machine (tafelmodel) en met vloeibare, houdbare melk. Deze machine moet tevens uitgerust kunnen worden met een betaalunit (contactloos betalen).
3 A	Voor de warme drankenautomaten type 1 en type 2 geldt voor koffie, espresso en cappuccino een minimale koffiedosering van 8 gram. De topping, t.b.v. de bereiding van een cappuccino in de warme drankenautomaat type 1 en type 2, dient vol en stevig te zijn in een plantaardige variant. Op verzoek dient een koemelk topping leverbaar te zijn, echter het uitgangspunt is plantaardig. De genoemde minimale doseringen gelden zowel voor de milde als de pittige variant.
4 A	Opdrachtnemer kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst een milde en een pittige koffievariant leveren. Hiervoor geldt dat er geen onderscheid is in prijs (ACP).
5 A	Deelnemer heeft het recht om tijdens de contractperiode éénmaal per jaar een smaaktest uit te voeren en desgewenst te wisselen van koffieblend. Deze keuze heeft geen invloed op de ACP. Deelnemer en Opdrachtnemer zullen in voorkomend geval in overleg treden over een te hanteren omwisselperiode. Uitgangspunt dient te zijn dat Opdrachtnemer binnen drie maanden na de smaaktest de omwisseling van blend in alle warme dranken automaten heeft doorgevoerd op de locaties die deel wensen te nemen aan die omwisseling. Deze tussentijdse smaaktest staat los van de verificatie/acceptatietest tijdens de implementatieperiode.
6 A	De opbouw van de ACP omvat alle kosten voor de Dienstverlening en is alleen van toepassing op de verstrekking van warme dranken en niet op koud water. Voor de verstrekking van koud water worden geen kosten in rekening gebracht. In de ACP zijn minimaal de volgende kostencomponenten verdisconteerd: - Het leveren en gebruiksklaar installeren van de warme drankenautomaten type 1 en 2 (inclusief waterslot met terugslagklep);

Nr.	Omschrijving
	- Het (dagelijks) verzorgen (reiniging en vullen) van de warme drankenautomaten, bijbehorende onderkasten en ingrediëntenunits; - Het verzamelen van koffieresidu in de beschikbaar gestelde afvalbakken en op de aangewezen plaats(en) neerzetten van de gevulde bakken; geen gebruik van plastic zakken; - Opdrachtnemer is verplicht om verpakkingsmateriaal retour te nemen en is verantwoordelijk voor het gescheiden inzamelen van verpakkingsmaterialen en reststoffen. De volgende soorten afval dienen minimaal aan de bron gescheiden te worden: a) Karton (verpakkingsmaterialen); b) Restafval (andere verpakkingsmaterialen); c) Kunststof. - Opdrachtnemer dient de aanwijzingen te volgen van gespecialiseerde leveranciers van Deelnemer met betrekking tot het verwerken van afval. - Het uitvoeren van preventief en correctief technisch onderhoud. - Het oplossen van technische storingen. - Het leveren van onderkasten met lade en vakindeling. - Het leveren van alle benodigde (losse) ingrediënten ten behoeve van de warme drankenautomaten. - Voorzieningen voor het presenteren/aanbieden en opslaan van losse ingrediënten en eventueel bekertjes bij de automaat. - Het terugnemen en/of in (tijdelijke) opslag nemen van automaten en onderkasten op verzoek van Deelnemer. - Het bijplaatsen van automaten en onderkasten op verzoek van de Deelnemer - Alle voor Levering en Dienstverlening benodigde hulpmiddelen en materialen. - Coördinatie en aansturing. - Het meewerken aan klanttevredenheidsonderzoeken door Deelnemers. - Het meewerken aan kwaliteitsaudits door derden. Voor de scope van kwaliteitscontrole zie bijlage 8 (prestatie meten/KPI's). - Het verzorgen van managementrapportages. - Kosten voor implementatie en het organiseren van tussentijdse herijkingstesten (dosering) tijdens de looptijd van de Overeenkomst. - Inzet gekwalificeerd personeel, inwerken, opleiding en training en vervanging van personeel. Let op: Bekers zijn buiten scope van de Opdracht
7 A	Het aantal automaten dat gedurende de contractperiode verplaatst of geretourneerd moet worden is moeilijk te voorspellen. Van de Opdrachtnemer wordt daarom een flexibele opstelling geëist. Met name het uitgangspunt om het aantal koffieautomaten af te schalen, zie hiervoor ook de Richtlijn en bijzonderheden (Bijlage 12), zal leiden tot een meer dynamische omvang van het aantal automaten. Opdrachtnemer conformeert zich aan deze visie. Voor verplaatsingen kan door Opdrachtnemer € 100,- per interne verplaatsing en € 250,- per externe verplaatsing (buiten het adres) in rekening worden gebracht. Verplaatsingen binnen en buiten een gebouw dienen binnen 3 weken, na het verzoek hiertoe, te worden uitgevoerd.
8 A	Extra (additioneel op het verwachte aantal te plaatsen automaten) automaten worden door Opdrachtnemer gedurende het contract binnen 8 - 10 weken na aanvraag gebruiksklaar en volledig geïnstalleerd opgeleverd en geplaatst op de door de Opdrachtgever aangegeven plaats en afgesproken tijdstip of eerder indien mogelijk. De meerkosten hiervoor zijn reeds verdisconteerd in de verschillende ACP staffels, Opdrachtnemer maakt geen aanspraak op een aanvullende vergoeding.
9 A	Opdrachtnemer dient over een kwaliteitscertificaat ISO 9001 of gelijkwaardig te beschikken, dat is afgegeven door een geaccrediteerde instantie.

Nr.	Omschrijving
	Onder gelijkwaardig wordt verstaan het voldoen aan de volgende kenmerken: - Kwaliteitszorg is organisatiebreed verankerd (in beleid), geadopteerd door de verantwoordelijke directie en uitgedragen door deze directie (b.v. middels een kwaliteits-handboek). De directie draagt ook de verantwoordelijkheid voor correcte opzet, uitvoering en beheersing van het kwaliteitsbeleid; - Aanwezigheid en organisatiebrede uitvoering van relevante procedures met betrekking tot Dienstverlening/eindproducten en beheer van middelen en documenten, waarbij continue verbetering een belangrijk aandachtspunt is; - Aanwezigheid van de interne kwaliteitscyclus: meting, analyse en verbetering van kwaliteitsniveaus; - Aanwezigheid van een periodieke onafhankelijke, deskundige audit op naleving van de kwaliteitsprocedures; - Klantgerelateerde processen: er is een systeem om ervoor te zorgen dat (vanuit het perspectief van de klant) helder wordt gemaakt wat de behoefte van de klant is en dat deze behoefte verwerkt wordt in uw bedrijfsprocessen; - Als eis geldt dat er kwaliteitscontroles uitgevoerd worden door daartoe bevoegde instanties en/of technische organen. Hierbij geldt dat Opdrachtgever / Deelnemer het recht heeft om de resultaten van uitgevoerde kwaliteitscontroles van Opdrachtnemer op te vragen.
10 A	De warme drankenautomaten type 1 en 2 zijn bij voorkeur gereviseerde automaten, mits de automaten er netjes en verzorgd uit zien (representatief en in goede staat zijn). Uiteraard dient ook aan alle overige eisen uit dit Programma van Eisen te worden voldaan.
11 A	Deelnemer zal zorgdragen voor de nodige stroom- en wateraansluitingen voor de warme drankenautomaten. Opdrachtnemer draagt, ten behoeve van de warme drankenautomaten, zorg voor het waterslot voorzien van een terugslagklep. Hiervoor kunnen geen separate kosten in rekening worden gebracht. Op de locaties van Deelnemer zijn uitsluitend standaard 220v/230v aansluitingen beschikbaar.
12 A	Na definitieve gunning, kunnen Opdrachtgever en deelnemers kiezen tussen de blends mild of pittig. Uitgangspunt is dat per locatie een keuze gemaakt wordt. Indien Opdrachtgever dit wenst dient Opdrachtnemer voor deze keuzebepaling een sessie te organiseren. Deze sessie dient om de 2 gekozen blends vanuit de verificatietest zoals beschreven in paragraaf 6.5 van het Beschrijvend document, te proeven en hier een keuze tussen te maken. Voorafgaande aan deze eventuele keuzebepalingstest verzorgt Opdrachtnemer een uitleg over de achtergronden van de aanbesteding en het aanbod van opdrachtnemer. Daarnaast is de keuze voor tafelmodellen dan wel staande modellen vrij (geen onderscheid in kosten). Opdrachtnemer kan naar aanleiding van de na gunning gemaakte keuze géén meerkosten berekenen (buiten de bijbehorende ACP voor het type 1 of 2).

Nr.	Omschrijving
Inhoudelijke eisen Dienstverlening	
1 D	De gevraagde Dienstverlening dient te worden uitgevoerd op werkdagen tijdens kantooruren tussen 07.00 - 18.00 uur, waarbij Opdrachtnemer storingen van het werkproces van Deelnemer op de locaties tot een minimum beperkt.
2 D	Informatie met betrekking tot de levering van goederen (logistiek) voor de operator zal na gunning worden verstrekt. In beginsel zal dit zijn in een centraal expeditie punt per gebouw/cluster van gebouwen.
3 D	Opdrachtnemer zorgt voor levering en voorraadbeheer van ingrediënten en disposables, rekening houdend met eventuele onderkasten en de ter beschikking gestelde ruimten, opbergmogelijkheden en de gewenste beschikbaarheid.

Nr.	Omschrijving
	Indien er geen mogelijkheid op locatie is en (bij de automaten) geen ruimte aanwezig is voor lokaal opslaan van losse ingrediënten e.d. dient Opdrachtnemer dit zelf te verzorgen door middel van voldoende onderkasten. Om inzicht te verkrijgen in de huidige beschikbare ruimte voor automaten en technische voorzieningen zal direct na definitieve gunning een inventarisatie worden verzorgd door de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal een inventarisatierapport aanleveren waarbij is aangegeven welke voorzieningen er aanvullende benodigd zijn zodat Deelnemer dit tijdig kan realiseren.
4 D	Opdrachtgever en Deelnemer willen het leveren van goederen aan overheidspanden zo efficiënt en duurzaam mogelijk laten plaatsvinden. Minder en schonere kilometers dragen bij aan doelstellingen van bereikbaarheid en leefbaarheid. De gemeente Den Haag en de gemeente Utrecht hebben zich tot doel gesteld dat de binnenstad in 2025 emissievrij is. Hiervoor zijn de Haagse (Logistieke) Hub en de City Hub in Utrecht opgericht. Een hub is een centraal distributiepunt waar (bijvoorbeeld) facilitaire goederen worden verzameld, gebundeld en met duurzaam vervoer geleverd richting de binnenstad. De volgende productstromen zijn hierop van toepassing: bevoorrading drankenautomaten, afvoer koffiebekers, afvoer koffiedik en afvoer verpakkingsmaterialen. Leveranciers leveren hun bestellingen aan de Hub waarna deze gebundeld en met schoon vervoer verspreid worden naar de eindklant. De leverancier neemt retouren en verpakkingsmateriaal mee terug vanaf de Hub.
5 D	Indien Opdrachtnemer zijn producten/ingrediënten gekoeld moet bewaren zal hij zelf zorg moeten dragen voor geschikte bewaarmiddelen. Plaatsing van deze middelen vindt plaats in overleg met Deelnemer. Deze koelmiddelen zijn volledig voor rekening en risico van Opdrachtnemer.
6 D	Opdrachtnemer dient alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving na te leven. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om dit steekproefsgewijs te laten controleren door een onafhankelijke instantie. Aan de kwaliteitsaudits/ metingen (hygiëne) dient de Opdrachtnemer kosteloos mee te werken. Indien Opdrachtnemer niet binnen 3 dagen haar medewerking verleent, wordt de automaat geacht te zijn afgekeurd. De herkeuring komt dan voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtgever en Deelnemer behouden zich tevens het recht voor om te allen tijde door middel van metingen (door een onafhankelijk organisatie) te controleren of de kwaliteit en de doseringen in de automaten overeenkomen met hetgeen is aangeboden en na de verificatietest en eventueel uitgevoerde herijkingstesten is overeengekomen. De uitslag van de onafhankelijke organisatie is bindend.
7 D	Opdrachtnemer maakt in overleg met de contactpersoon van Deelnemer op de verschillende locaties afspraken over het aan- en afmelden in geval van een locatiebezoek. Opdrachtnemer conformeert zich aan de bezoekers- en toegangsregelingen van de Deelnemer.
8 D	Op de locaties zijn er gebruikers die een beperkt of geen gezichtsvermogen hebben en rolstoelgebruikers. Opdrachtnemer dient voor deze beperkte doelgroep een oplossing te kunnen bieden. Hiervoor kunnen in overleg met en na goedkeuring van de Deelnemer kosten in rekening worden gebracht. Indien er gebruik wordt gemaakt van deze oplossing, dan zal dit na gunning worden opgenomen met Opdrachtnemer.
9 D	Opdrachtnemer dient jaarlijks in overleg met de Deelnemer kosteloos elke automaat te verschuiven voor een schoonmaaksessie onder de automaat en de wanden achter de automaat. Schoonmaaksessie wordt door Deelnemer verzorgd.
10 D	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het zowel in- als uitwendig reinigen van de warme- en koude dranken voorzieningen, waaronder drankenautomaten, waterbars en onderkasten. Het schoonmaken geschiedt met een natuurlijk, biologisch afbreekbaar schoonmaakmiddel.

Nr.	Omschrijving
	Hieronder valt ook het schoonhouden van de vloer rondom 1 meter van de automaten en het eventuele blad waarop de warme- en koude drankvoorziening staat (conform HACCP-richtlijnen).
11 D	Opdrachtnemer dient er bij de uitvoering van de Dienstverlening rekening mee te houden dat er locaties kunnen zijn waar geen mogelijkheid is om te spoelen nabij de automaten.
12 D	Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat in alle automaten ongedierte (mieren, vliegen enz.) wordt voorkomen.

Nr.	Omschrijving
AUTOMATEN, ONDERKASTEN	
1 AO	Uit de warme dranken voorzieningen type 1 is minimaal het volgende assortiment verkrijgbaar: - koffie, espresso en cappuccino (met regelbare sterkte); - heet water; - koud water; - plantaardige melk en suiker t.b.v. koffie en espresso en alleen suiker t.b.v. cappuccino (met regelbare dosering); Uit de waterbars is minimaal het volgende assortiment verkrijgbaar: - heet water (uitsluitend wanneer hier geen bouwkundige aanpassingen voor zijn vereist); - koud water plat en bruis (gefilterd); - minimaal 5 suikervrije smaakmakers die voldoen aan de Schijf van 5, Losse ingrediënten (bij de waterbars en de warme dranken voorzieningen): - losse suiker, zoetjes; - thee: minimaal 5 soorten (losse) thee* - cacao; - cafeïnevrije koffie; - plantaardige melk t.b.v. cafeïnevrije koffie en thee; - vegetarische drinkbouillon (meerdere smaken)** *Eventuele theezakjes mogen geen microplastics bevatten ** Drinkbouillon is op verzoek en zonder meerprijs leverbaar. Zie Richtlijn en bijzonderheden (Bijlage XX).
2 AO	De luxe bonenautomaat type 2 dient minimaal het volgende assortiment (keuzemogelijkheden) te leveren: - koffie, espresso en cappuccino met regelbare sterkte (mild/normaal/sterk); - latte macchiato; - heet water; - plantaardige melk t.b.v. koffie en espresso en cappuccino (met regelbare dosering). Losse ingrediënten: - losse suiker, zoetjes; - thee: minimaal 5 soorten (losse) thee* - cacao; - cafeïnevrije koffie; - plantaardige melk t.b.v. cafeïnevrije koffie en thee; - vegetarische drinkbouillon (meerdere smaken)** *Eventuele theezakjes mogen geen microplastics bevatten ** Drinkbouillon is op verzoek en zonder meerprijs leverbaar.
3 AO	Het bedieningspaneel dient overzichtelijk en gebruiksvriendelijk te zijn. Hieronder wordt ook verstaan dat de automaat geen geluidsoverlast moet geven. Geluid(notificaties) dienen tijdens

Nr.	Omschrijving
	het bedienen en uitgeven van dranken in volume te kunnen worden aangepast en/of worden uitgeschakeld. De keuzemogelijkheden zijn in het Nederlands weergegeven.
4 AO	Opdrachtnemer dient alle benodigde ingrediënten voor de warme drankenautomaten type 1 en 2 gedurende de looptijd van de Overeenkomst te leveren. De keuze voor de theesoorten (minimaal 5) en smaakmakers t.b.v. de waterbars dienen in overleg met de locatieverantwoordelijke afgestemd te worden.
5 AO	Opdrachtnemer is verplicht conform wet- en regelgeving om de warme drankenautomaat te voorzien van allergenen-informatie.
6 AO	Bij uitgifte van dranken mogen nadrukkelijk géén (ingrediënt-) resten van de vorige consumptie in de beker voor de volgende consumptie terecht komen (bij voorkeur gescheiden uitgifte/uitloop).
7 AO	Opdrachtnemer dient, indien noodzakelijk en/of gewenst, bijpassende onderkasten te leveren. Onderkasten zijn circulair (gemaakt van gebruikte materialen of reststromen). Deze onderkasten dienen voorzien te zijn van: - Een lade met een vakverdeling t.b.v. de losse ingrediënten; - Een passende en representatieve opbergmogelijkheid voor de bekers van Opdrachtgever (in overleg met Opdrachtnemer) Opdrachtnemer dient passende opbergmogelijkheden te bieden voor losse ingrediënten en eventueel voor herbruikbare bekers in het geval een staande automaat wordt geplaatst. De te leveren opbergmogelijkheden en onderkasten blijven eigendom van Opdrachtnemer.
8 AO	De automaten dienen te beschikken over voldoende lekcapaciteit ten einde verstoringen en vervuiling te voorkomen.

Nr.	Omschrijving
Facturering en Betaling	
1 F	Opdrachtnemer factureert aan het eind van elke maand (achteraf) per locatie het werkelijke aantal verbruikte consumpties, overeenkomstig de bij de locatie behorende staffelprijs (exclusief koud water). Tweemaal per jaar wordt vastgesteld of de gekozen staffelprijs nog de juiste is en indien van toepassing, aangepast. Meer of minder consumpties worden in de eerst volgend maandfactuur gespecificeerd en gefactureerd of gecrediteerd (middels een creditfactuur). Op elke maandfactuur per locatie wordt gespecificeerd: - Totaal aantal verbruikte consumpties (exclusief koud water) x ACP (staffelprijs) en tevens als bijlage de verbruikte consumpties (exclusief koud water) per locatie x ACP (per maand). Opdrachtnemer doet Deelnemer elke maand in eerste instantie een concept factuur toekomen. Indien deze akkoord is bevonden, kan de definitieve factuur verzonden worden.
2 F	Voor verzending van facturen dient de Opdrachtnemer gebruik te maken van e-facturatie. De e-factuur dient op één van de drie volgende mogelijkheden ingezonden te worden: (a) via diensten van Logius; (b) via Simplerinvoicing; (c) via diensten van derden. Voor meer informatie over e-facturatie wordt verwezen naar de website van Logius: https://www.logius.nl/diensten/e-factureren/

Nr.	Omschrijving
	Binnen 5 werkdagen na definitieve gunning dient Opdrachtnemer aan te geven welke factureringsmogelijkheid (a,b of c) door Opdrachtnemer zal worden gebruikt gedurende de looptijd van de Overeenkomst.
3 F	Facturering geschiedt vanuit 1 kantooradres met op elke factuur vermelding van de (wettelijk) vereiste gegevens waaronder het KvK nr. en het IBAN Bankrekeningnummer van de Opdrachtnemer.
4 F	Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat, indien een onderzoek naar de juistheid van factureren door een accountants- of auditdienst wordt ingesteld, onrechtmatigheden die tijdens het onderzoek worden geconstateerd zullen worden verrekend. Kosten van het onderzoek zijn in dat geval voor rekening van Opdrachtnemer.
5 F	De Opdrachtnemer voldoet aan de Handreiking basisfactuur Rijk Logius van e-facturatie via het leveranciersportaal of een geautomatiseerde koppeling met de DigiPoort (toekomstig E-procurementpoort) of het Peppol netwerk met daarin de referentie naar de inkooporder en de inkooporderregel.
6 F	Kosten die voortkomen uit het realiseren van de koppeling voor elektronische berichten uitwisseling met de Rijksoverheid worden gedragen door de Opdrachtnemer.
7 F	Opdrachtnemer vermeldt het inkoopordernummer als referentie op elke factuur aan Opdrachtgever. Zonder dit inkoopordernummer kan Opdrachtgever de factuur weigeren.
8 F	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie aan haar zijde. Op verzoek van Opdrachtgever kunnen wijzigingen in het implementatieplan en/of implementatie worden aangebracht die invloed hebben op het bestelproces. Hieronder valt in ieder geval het inzetten van extra expertise.
9 F	Opdrachtnemer accepteert dat er gedurende de looptijd van de Overeenkomst nieuwe-/verbeterte versies van de programmatuur in gebruik genomen kunnen worden.
10 F	Opdrachtnemer maakt bij zijn Inschrijving een (1) contactpersoon bekend met wie de inregeling/oplevering van het bestel- en leveringsproces en het beheer daarvan na gunning geregeld wordt.
11 F	Te maken kosten en gemaakte kosten voor het aansluiten en aangesloten houden op de door rijksdiensten gebruikte inkoopssystemen voor elektronische ondersteuning van het leveringsproces komen voor rekening van Inschrijver, en kunnen derhalve niet bij enige rijksdienst in rekening gebracht worden. Dit geldt eveneens voor kosten m.b.t. het doorvoeren van organisatie- en proceswijzigingen etc. die Inschrijver in zijn organisatie na gunning maakt.
12 F	Opdrachtnemer kan na gunning op verschillende wijzen met Opdrachtgever communiceren. Dit kan via het Leveranciersportaal, DigiPoort of middels Peppol. Opdrachtnemer dient op een van bovengenoemde wijzen aangesloten te zijn om met Opdrachtgever te kunnen communiceren.
13 F	Opdrachtnemer dient bij gebruik van een elektronische koppeling op Digipoort /Peppol binnen de daarvoor geldende termijn (vier maanden) aangesloten te zijn en vóór de startdatum van de eerste bestelling met succes een acceptatietest te hebben afgerond. Indien blijkt dat Opdrachtnemer op de ingangsdatum van de Overeenkomst niet is aangesloten c.q. nog niet met succes de acceptatietest voor de elektronische koppeling via Digipoort/Peppol heeft afgerond, vindt communicatie via het Leveranciersportaal plaats. Niet aangesloten zijn op minimaal het Leveranciersportaal leidt tot het niet bestellen van producten/diensten bij betreffende Opdrachtnemer.

Nr.	Omschrijving
14 F	Als gedurende de looptijd van de Overeenkomst (delen van) de rijksdienst voor de ondersteuning van het inkoopproces gebruik gaan maken van een ander systeem, verplicht Opdrachtnemer zich een correct werkende aansluiting op dit andere systeem te realiseren binnen een tussen partijen af te spreken termijn. Voor deze door Opdrachtnemer te realiseren aansluiting op dat systeem, kan Opdrachtnemer geen kosten in rekening brengen bij Opdrachtgever.

Nr.	Omschrijving															
Prijs en Indexering																
1 P	De ACP (type 1 en 2) is vast tot 1 februari 2024. Deze prijzen en kosten kunnen vervolgens tweemaal per jaar op 1 februari en 1 augustus geïndexeerd worden. De indexcijfers dienen gebaseerd te worden op december (mutatie t.o.v. dezelfde maand in het jaar ervoor) voor de indexering in februari en op juni voor de indexering in augustus. Een verzoek tot indexering dient minimaal 3 maanden voor ingangsdatum schriftelijk en inclusief onderbouwing worden ingediend bij de contractmanager van de categorie. Opdrachtnemer is verplicht een indexeringsverzoek in te dienen, ook wanneer dit negatief voor Opdrachtnemer uitvalt. Na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever, worden de nieuwe ACP's van kracht. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om eventuele indexeringen, voorgesteld door Opdrachtnemer, niet zonder meer te accepteren en behoudt zich het recht voor om over de voorgestelde prijzen te onderhandelen met Opdrachtnemer. Opdrachtgever heeft tevens het recht om voorgestelde indexeringen niet te accepteren in geval van algemene ontevredenheid over de kwaliteit van de Dienstverlening aan de hand van de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). De ACP, bestaat uit verschillende kostencomponenten tw.: - Loonkosten voor services (technisch onderhoud en verzorging); - Kosten voor Ingrediënten: koffie, thee; - Kosten voor losse ingrediënten; - Apparatuurkosten Opdrachtnemer dient uit eigen beweging na prijsindexering een hieraan gerelateerd nieuw prijsoverzicht te leveren voor de verwerking ervan. De prijzen voor warme dranken gaan via een ACP. Dit is geen prijs waarvoor 1 index van toepassing is. Daarom wordt voor de indexering van de ACP gekeken naar de opbouw van de verschillende componenten en de weging daarvan binnen de totaal prijs: <table><tr><th>Component ACP</th><th>Percentage ACP</th><th>Indexering op basis van</th></tr><tr><td>Loonkosten i.v.m. Techn. onderhoud en verzorging</td><td>35%</td><td>Prijsindex o.b.v. "horecadienstverlening"</td></tr><tr><td>Ingrediënten koffie en thee</td><td>35%</td><td>Producentenindex voor de groep Koffie en Thee</td></tr><tr><td>Losse ingrediënten</td><td>10%</td><td>Consumenten prijs index gepubliceerd door CBS.</td></tr><tr><td>Apparatuur</td><td>20%</td><td>Geen indexering</td></tr></table>	Component ACP	Percentage ACP	Indexering op basis van	Loonkosten i.v.m. Techn. onderhoud en verzorging	35%	Prijsindex o.b.v. "horecadienstverlening"	Ingrediënten koffie en thee	35%	Producentenindex voor de groep Koffie en Thee	Losse ingrediënten	10%	Consumenten prijs index gepubliceerd door CBS.	Apparatuur	20%	Geen indexering
Component ACP	Percentage ACP	Indexering op basis van														
Loonkosten i.v.m. Techn. onderhoud en verzorging	35%	Prijsindex o.b.v. "horecadienstverlening"														
Ingrediënten koffie en thee	35%	Producentenindex voor de groep Koffie en Thee														
Losse ingrediënten	10%	Consumenten prijs index gepubliceerd door CBS.														
Apparatuur	20%	Geen indexering														

Nr.	Omschrijving
2 P	Indexering Looncomponent: De loonkosten voor warme drankautomaten bestaan met name uit de kosten voor het (dagelijks) schoonmaken en bijvullen van de automaten. Hier is geen aparte index voor. De indexering vindt plaats aan de hand van de loonindex voor horecadienstverlening. Zie de toelichting hieronder. https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82838NED/table?ts=1534927032340
3 P	Indexering Ingrediëntencomponent De indexering van de ingrediënten vindt plaats aan de hand van de producentenprijsindex voor de groep koffie en thee. Hiervoor is gekozen omdat dit het grootste deel van de ingrediënten uitmaakt. https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83935NED/table?ts=1534927272908 Indien gekozen wordt voor een samenwerking met een onderaannemer om de eerlijke prijs te garanderen, mag Opdrachtnemer de prijsstijgingen op dezelfde data (februari en augustus) doorbelasten aan Opdrachtgever. Hiervoor dient een ondertekende brief van onderaannemer met de prijsstijgingen te worden aangeleverd als bewijsstuk.
4 P	Indexering component losse ingrediënten: Naast koffie en thee uit de automaat worden er nog meer producten en ingrediënten geleverd. Te denken valt dan aan: cacao, soep, suiker, topping, roerstaafjes en zoetstofsachets. De indexering voor deze diverse levering vindt plaats aan de hand van de algemene prijsindex voor consumentenprijzen. Consumentenprijzen; prijsindex 2015=100 https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83131NED/table?ts=1534926455424
5 P	Het onderdeel Apparatuurcomponent wordt niet geïndexeerd.

Nr.	Omschrijving
Communicatie en Rapportage	
1 C	Opdrachtnemer dient beschikbaar te zijn voor onderstaande overlegmomenten. Deze vinden plaats tussen Opdrachtgever, Deelnemer en Opdrachtnemer om de resultaten van de KPI's te bespreken en eventueel benodigde acties uit te werken. Opdrachtnemer zal steeds binnen 1 week na overleg zorgdragen voor schriftelijke verslaglegging. <u>Operationeel overleg:</u> Vier keer per jaar vindt overleg plaats tussen Deelnemer en Opdrachtnemer. <u>Tactisch overleg:</u> Twee keer per jaar vindt overleg plaats tussen Opdrachtnemer, contractmanager en de productmanager van de Deelnemer en de contractmanager van de categorie. <u>Strategisch overleg:</u> Een keer per jaar vindt overleg plaats tussen Opdrachtnemer, Opdrachtgever (categoriemanager en contractmanager Categorie) en de Deelnemer.
2 C	Opdrachtnemer dient één vaste contactpersoon op tactisch/strategisch niveau als aanspreekpunt te leveren. Opdrachtnemer garandeert dat indien de vaste contactpersoon wordt vervangen, dit een gelijkwaardige vervanger is die over dezelfde ervaring beschikt en die volledig op de hoogte is van de inhoud van de Overeenkomst.
3 C	Managementrapportage: Opdrachtnemer draagt zorg voor inzichtelijkheid, voor Opdrachtgever en Deelnemer, in actuele gegevens betrekking hebbende op (minimaal 1 x per maand): - Specificatie van het ingezette en operationele automatenpark bij Deelnemer;

Nr.	Omschrijving
	- Specificatie uitgevoerd technisch onderhoud (preventief en correctief); - Specificatie van storingen (aantallen en soort) en oplostijd; - Specificatie tellerstanden en kosten; - Specificatie ontvangen en afgehandelde klachten; - Resultaten overige KPI's. Deze informatie moet binnen twee weken na beëindiging van de maand beschikbaar zijn voor de Deelnemer. Eens per kwartaal dient Opdrachtnemer zorg te dragen voor inzichtelijkheid in actuele gegevens betrekking hebbende op de KPI's en de voortgang op deze KPI's, onder meer: Maatschappelijk Verantwoord Inkopen - SROI - CO2 uitstoot - Circulariteit - Transparante keten - Eerlijke prijs - Innovatie Kwaliteit Dienstverlening: - Beschikbaarheid automaten - Gebruikerstevredenheid - Afhandeling storingen Opdrachtnemer dient medewerking te verlenen aan: - Nader in te richten dashboards vanuit Opdrachtgever. - Gebruikerstevredenheidsonderzoeken in opdracht van Opdrachtgever.
4 C	Binnen 1 maand na gunning presenteert Opdrachtnemer een managementrapportage format aan de contractmanagers (categorie en Deelnemer) waarin de in eis 3C opgenomen onderdelen verwerkt worden.

Nr.	Omschrijving
Storingen, Klachten en Beschikbaarheid	
1 S	Opdrachtnemer garandeert een minimale beschikbaarheid van de warme drankenautomaten en de waterbars van 98%, per locatie, gemiddeld per maand. Onder beschikbaarheid wordt verstaan het storingsvrij opereren van warme drankenautomaten en de waterbars alsmede de beschikbaarheid van losse ingrediënten.
2 S	Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor het berekenen van de beschikbaarheid van de warme drankenautomaten en de waterbars, en maakt hiervoor gebruik van de eigen storingsregistratie.
3 S	De beschikbaarheid per warme drankenautomaat en de waterbars wordt gemeten op Werkdagen tussen 8:00 en 17:00 uur, uitgedrukt in uren per maand, afgerond naar boven. Het beschikbaarheid percentage wordt per locatie als volgt berekend: (werkelijke beschikbaarheid in uren per maand / totaal uren per maand) * 100. Opdrachtnemer meet het beschikbaarheidspercentage per maand per locatie en neemt dit percentage op in de managementrapportage. Indien in een periode van twee aaneengesloten maanden het gemiddelde beschikbaarheidspercentage van het totale automatenpark lager is dan 98% is Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een direct opeisbare boete verschuldigd van € 10.000,- vermeerderd met € 4.000,- boete voor elke maand dat het gemiddelde beschikbaarheidspercentage van het totale automatenpark lager is dan 98% met een maximum van € 30.000,- per jaar.

Nr.	Omschrijving
	Per automaat mag het beschikbaarheidspercentage per maand niet lager zijn dan 95%. Indien het beschikbaarheidspercentage van dezelfde automaat twee maanden op rij (vanuit managementrapportage) lager is dan 95% heeft Opdrachtgever het recht om een tijdelijke oplossing of alternatief bij een derde partij af te nemen. Meerkosten komen in dat geval ten laste van Opdrachtnemer.
4 S	Storingen aan de automaten moeten binnen 4 uur (gemeten binnen de kantooruren) na het moment van (automatische) melding bij Opdrachtnemer van de storing worden opgelost. Dit betekent: - Storingen gemeld voor 13.00 dienen dezelfde werkdag voor het verstrijken van de 4 kantooruren te worden opgelost - Storingen gemeld na 13.00 dienen uiterlijk de volgende werkdag voor het verstrijken van de 4 kantooruren te worden opgelost. Onder storing wordt verstaan het deels of geheel niet beschikbaar zijn van functionaliteiten van de automaat bijvoorbeeld door een technische storing of door het ontbreken van ingrediënten.
5 S	Wanneer de automaat langer dan 2 werkdagen niet beschikbaar is, dient er binnen 48 uur een vervangende oplossing aangeboden te worden. Bij locaties waar slechts 1 automaat aanwezig is, dient er in overleg met de Deelnemer per direct een oplossing geboden te worden om de continuïteit van de dienstverlening te borgen.
6 S	Voor het melden van klachten en wensen stelt Opdrachtnemer een "single point of contact" (SPOC) beschikbaar. Opdrachtnemer garandeert dat dit "single point of contact" tenminste bereikbaar is op werkdagen van 8:00 tot 17:00 uur. Opdrachtnemer zal storingen en klachten na oplossing en afhandeling hiervan afmelden bij de Servicebalie/Service-desk van het Facilitair Bedrijf. NB: Gebruikers van Deelnemer kunnen klachten centraal melden bij de Servicebalie/Service-desk van het Facilitair Bedrijf.
7 S	In geval van ernstige calamiteiten zoals lekkages, kortsluiting of brand mag Deelnemer zonder tussenkomst van Opdrachtnemer de warme drankenautomaat openen. Hiervoor dienen per locatie sleutels beschikbaar gesteld te worden aan de locatieverantwoordelijken.
8 S	Aan het eind van de contractperiode worden de warme drankenautomaten en eventuele toebehoren kosteloos door Opdrachtnemer afgekoppeld en afgevoerd. Dit gebeurt in overleg met de Deelnemer en de eventuele nieuwe contractpartner. Gedurende het implementatietraject treedt de nieuwe contractpartner op als projectleider en stemt de planning af met de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal hiervoor in overleg met Opdrachtgever en Deelnemer een passende planning opstellen.

Nr.	Omschrijving
Implementatie	
1 IM	Opdrachtnemer zal zorgen voor implementatie tijdens de periode zoals genoemd in paragraaf 1.4 en 2.1 van het Beschrijvend document. Binnen 2 weken na definitieve gunning dient de Opdrachtnemer het implementatieplan aan te leveren. Dit plan beschrijft het totaal aan relevante activiteiten die uitgevoerd moeten worden. Inhoud: - Aanpak, mijlpalenplanning en activiteitenplan;

Nr.	Omschrijving
	- Communicatie en informatieplan (hoe gaat men communiceren over de veranderingen); - Hoe wordt omgegaan met de toeleveringen van apparatuur, evt. onderkasten en ingrediënten; - Facturatie via E-facturatie wijze. - Nazorgplan; - Rapporteren over performance en KPI's; - Evaluatiemomenten.
2 IM	Opdrachtnemer zorgt voor een vast contactpersoon en een vaste vervanger gedurende de gehele implementatiefase.

Nr.	Omschrijving
Personeel	
1 P	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de tewerkstelling van haar personeel geheel geschiedt conform de vigerende regelgeving en normering op het gebied van veilig en gezond werken, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het naleven van de in Nederland geldende regels (CAO, HACCP en andere relevante wet- en regelgeving).
2 P	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich te houden aan de geldende huis- en beveiligingsregels van de Deelnemer.
3 P	Opdrachtnemer dient een aantal vaste operators en vaste vervangers aan te wijzen die worden ingezet op de verschillende locaties van Deelnemer. Na gunning dient een namenlijst te worden overlegd. Personeelsverloop dient zoveel mogelijk te worden voorkomen.
4 P	Medewerkers van Opdrachtnemer zijn vakkundig en hebben ervaring met het werken in bewoonde gebouwen. De Deelnemer heeft het recht om de vaste operator te laten vervangen indien deze niet goed functioneert.
5 P	Al het in te zetten personeel door Opdrachtnemer dienen gedurende de uitvoering van de werkzaamheden herkenbare bedrijfskleding te dragen
6 P	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich desgevraagd te kunnen legitimeren tijdens hun aanwezigheid binnen de locaties van de Deelnemer door middel van een bedrijfspas.
7 P	Alle medewerkers van Opdrachtnemer die werkzaam zijn op een locatie van de Deelnemer dienen de Nederlandse taal te beheersen.
8 P	In geval van ziekte en verlof zorgt Opdrachtnemer voor inzet van bekwame en ingewerkte vervanging, zodat de continuïteit van de Dienstverlening gewaarborgd wordt.
9 P	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het in te zetten personeel, dat betrokken is bij de uitvoering van de opdracht, beschikken over: - Een geldig identiteitsbewijs (paspoort, rijbewijs of ID-kaart); - Een geldige verklaring omtrent het gedrag (VOG). De VOG dient afgegeven te zijn voor de betreffende functie en daarbij horende werkzaamheden (taakomschrijving) en mag niet ouder zijn dan drie (3) maanden voor de datum van tewerkstelling bij Deelnemer. Na tewerkstelling bij Deelnemer mag de VOG maximaal vier (4) jaar oud zijn. Met andere woorden de VOG moet iedere vier (4) jaar opnieuw aangevraagd worden. Zie hiervoor bijlage 11; - Indien van toepassing een geldige verblijfs- en werkvergunning die bij tewerkstelling bij Deelnemer nog een half jaar geldig is. Medewerkers die hier niet over beschikken, wordt geen toegang verleend tot de locaties van Deelnemer. Kosten die hiermee samenhangen en/of uit voortvloeien zijn voor rekening van Opdrachtnemer. De kosten voor het aanvragen en actueel houden van de VOG gedurende de looptijd van de Overeenkomst zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Nr.	Omschrijving
	Na gunning dient Opdrachtnemer uiterlijk 3 weken voor aanvang van de Overeenkomst van alle medewerkers de namen van de bij de Deelnemer in te zetten medewerkers te overleggen. Tevens toont Opdrachtnemer aan Deelnemer aan dat de medewerkers beschikken over en voldoen aan de in dit document gestelde voorwaarden (o.a. VOG, identiteitsbewijs, opleiding). Opdrachtnemer is verplicht de vereiste gegevens op locatie van de Deelnemer te administreren, actueel en op orde te houden en op verzoek van Deelnemer binnen 24 uur ter beschikking te stellen. Bij vervanging van de vaste medewerkers door ziekte of andere omstandigheden dienen tevens bij inzet VOG's beschikbaar te zijn.
10 P	Op de locaties waar de medewerker van Opdrachtnemer gebruik maakt van sleutels en/of toegangspassen van de Deelnemer is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het beheer. Bij verlies of misbruik van toegangspassen en sleutels wordt Opdrachtnemer hiervoor aansprakelijk gesteld.

Nr.	Omschrijving
Maatschappelijk Verantwoord Inkopen	
1 M	De Opdrachtnemer dient mee te werken aan het mede uitvoeren van (toekomstige) doelstellingen van Deelnemers voor verduurzaming van het milieu en het voorkomen van negatieve effecten op milieu en sociale aspecten. Dit mede als doel om aansluiting te blijven houden op ontwikkelingen binnen de Rijksoverheid. Opdrachtnemer neemt periodiek deel met gelinieerde facilitaire ketenpartners aan overleggen om samenwerking in de keten te stimuleren. De overleggen worden geïnitieerd door Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient mee te werken aan het behalen van de CO2 prestatieladder niveau 4 van Opdrachtgever.
2 M	Opdrachtgever wenst in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst verdere verdieping te realiseren ten aanzien van de transparante keten. Uitgangspunt hierbij is dat er sprake moet zijn van maatregelen die uiteindelijk een leefbaar inkomen voor de producent garandeert met de ruimte om in verduurzaming te investeren. Als vertrekpunt dient het door Inschrijver ingediende plan van aanpak zoals gevraagd in subgunningscriterium "eerlijke en transparante keten". Omdat de verdieping nader overleg en bestudering zal vergen dient Opdrachtnemer uiterlijk op 1 december 2024 een plan van aanpak, ter acceptatie, aan Opdrachtgever aan te leveren. Dit plan zal in ieder geval inzichtelijk maken welke ontwikkelingen t.o.v. het door Inschrijver ingediende plan van aanpak hebben plaatsgevonden en de komende contractjaren gaan plaatsvinden op de volgende onderwerpen: - Het bereiken van een leefbaar inkomen voor de producent en ondersteuning bij investeringen; - De verduurzaming van de koffieteelt; - Het verbeteren van de werkomstandigheden; - Samenwerking met de ketenpartners; - Communicatie (vakmedia en Deelnemers); - Vergelijkbare acties en maatregelen voor de cacao en thee keten.
3 M	Opdrachtnemer committeert zich aan het monitoren van de voortgang van de in eis 2 M omschreven uitgangspunten over de keten en producent. Deze monitoring dient te worden gedaan door een externe en onafhankelijke partij. De rapportages hierover dienen jaarlijks te worden ingediend bij Opdrachtgever.
4 M	<u>Social Return</u> Opdrachtnemer realiseert over de totale personele inzet op de totale opdracht een percentage van minimaal 5% medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Nr.	Omschrijving
5 M	Voor het vervoer van de goederen naar de locaties van de Deelnemer dient binnen Nederland gebruik gemaakt te worden van voertuigen welke ten minste aan de Euro –VI (voertuigen zwaarder dan 3500 kg) of Euro-6 norm (voertuigen lichter dan 3500 kg) voldoen. Toelichting Emissiewaarden per type voertuig (gewichtsklasse en brandstof) van de genoemde Euro-normen zijn o.a. te vinden op www.dieselnet.com/standards/eu en http://ec.europa.eu/transport/road.htm. Verificatie De Opdrachtnemer kan worden gevraagd om een afschrift van de typegoedkeuringspapieren van de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen. Hieruit zijn onder andere de Euronorm per type voertuig af te leiden. Via de RDW website kan door het kenteken in te voeren van het ingezette voertuig onder andere ook de Euronorm worden achterhaald.
6 M	Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt als omverpakking, ook wel bekend als secundaire verpakking, dienen deze voor minstens 80% uit gerecycled karton te bestaan. Indien het verpakkingsmateriaal direct in contact staat met een verpakt voedingsproduct, geldt deze eis uit veiligheidsoverwegingen niet. Wanneer kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire verpakkingen, bijvoorbeeld een rekfolie, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Indien gekozen wordt voor biobased materiaal, of als het verpakkingsmateriaal in direct contact staat met een verpakt voedingsproduct, is deze minimum eis niet van toepassing. Toelichting Definities (conform Besluit beheer verpakkingen 2014 §1. Begripsbepalingen, Artikel 1): 1.verpakkingen: alle producten, vervaardigd van materiaal van welke aard ook, die kunnen worden gebruikt voor het insluiten, beschermen, verladen, afleveren en aanbieden van andere producten, van grondstoffen tot afgewerkte producten, over het gehele traject van producent tot gebruiker of consument, wegwerpartikelen die voor dit doel worden gebruikt daaronder begrepen, waarbij verpakkingen uitsluitend omvatten verkoop- of primaire verpakkingen, verzamel- of secundaire verpakkingen en verzend- of tertiaire verpakkingen, en waarbij producten als verpakking worden beschouwd indien zij aan het vorenstaande voldoen, ongeacht andere functies die de verpakking ook kan vervullen, tenzij het product integraal deel uitmaakt van een ander product en het nodig is om dat product tijdens zijn levensduur te bevatten, te ondersteunen of te bewaren en alle elementen bedoeld zijn om samen gebruikt, verbruikt of verwijderd te worden; waarbij producten die ontworpen en bedoeld zijn om op het verkooppunt te worden gevuld alsmede wegwerpartikelen die in gevulde toestand worden verkocht of die ontworpen en bedoeld zijn om op het verkooppunt te worden gevuld, slechts als verpakking worden beschouwd indien zij een verpakkingsfunctie hebben, en waarbij de componenten van een verpakking en de bijbehorende in de verpakking verwerkte elementen worden beschouwd als deel van de verpakking waarin ze verwerkt zijn en waarbij de bijbehorende elementen die aan een verpakt product hangen of bevestigd zijn en die een verpakkingsfunctie hebben, als verpakking worden beschouwd, tenzij zij integraal deel uitmaken van dit product en alle elementen bedoeld zijn om samen verbruikt of verwijderd te worden; 2.verkoop- of primaire verpakking: verpakking die zo is ontworpen dat zij voor de eindgebruiker of consument op het verkooppunt een verkoopheenheid vormt; 3.verzamel- of secundaire verpakking: verpakking die zo is ontworpen dat zij op het verkooppunt een verzameling van een aantal verkoopheenheden vormt, ongeacht of deze als dusdanig aan de eindgebruiker of consument wordt verkocht, dan wel alleen dient om de rekken op het verkooppunt bij te vullen en die van het product kan worden verwijderd zonder dat dit de kenmerken ervan beïnvloedt;

Nr.	Omschrijving
	4.verzend- of tertiaire verpakking: verpakking die zo is ontworpen dat het verladen en het vervoer van een aantal verkoopeenheden of verzamelverpakkingen wordt vergemakkelijkt om fysieke schade door verlading of transport te voorkomen, weg-, spoor-, scheeps- of vliegcontainers daaronder niet begrepen; Verificatie Opdrachtnemer kan worden gevraagd om bij het aanbod een monster van de productverpakking te verstrekken, samen met een bijbehorende verklaring waarin staat dat aan dit criterium is voldaan. Als er om bepaalde redenen niet voldaan kan worden aan deze eis, moet de leverancier dit onderbouwd kunnen toelichten. Bijvoorbeeld als kartonnen dozen vanwege de benodigde stapelsterkte, of in gekoeld transport worden gebruikt en daarvoor een lager percentage gerecycled materiaal realiseerbaar is om de nodige sterkte van de doos te waarborgen.
7 M	De Opdrachtnemer beschikt voor zijn organisatie, althans voor dat deel/die delen van de organisatie dat/die betrokken is/zijn bij de uitvoering van de opdracht over een managementsysteem waarin ten minste de volgende onderwerpen zijn opgenomen: - De concrete maatregelen die zijn of worden getroffen om de milieubelasting van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de opdracht (in elk geval water- en energieverbruik, transport, afval en derving, voedselverspilling, verpakkingen en schoonmaak) te verminderen of te voorkomen; - De borging van de naleving van de desbetreffende milieuwetgeving; - De aandacht die wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van medewerker(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze opdracht relevante milieuaspecten; - De aandacht die wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van toeleverancier(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze opdracht relevante milieuaspecten het monitoren (als basis voor kwaliteitsgarantie) van de voor deze opdracht relevante milieuaspecten. Verificatie: De Opdrachtnemer kan worden gevraagd om bijvoorbeeld met een ISO 14001- of een EMAS-certificaat of een gelijkwaardig certificaat aan te tonen dat hij aan bovenstaande criterium voldoet. Een milieumanagementsysteem zoals ISO 14001, MVO prestatieladder of EMAS toont aan dat een bedrijf of organisatie een systematisch milieumanagementsysteem hanteert voor het behandelen van relevante milieukwesties tijdens dagelijkse activiteiten. Let er daarbij wel op dat het certificaat de in het selectiecriterium gestelde onderwerpen betreft (concrete maatregelen, borging van naleving milieuwetten, bewustwording personeel, het monitoren). Op de website van SCCM is een database te vinden waarin alle ISO 14001-certificaten zijn opgenomen van in Nederland door de Raad voor Accreditatie (RvA) geaccrediteerde certificatie-instellingen. Wanneer een certificaat er onverhoopt niet op mocht staan kan contact worden gezocht met de betreffende certificatie-instelling. Op http://www.sccm.nl/ zijn de contactgegevens te vinden.

Nr.	Omschrijving
Internationale Sociale Voorwaarden	
1 ISV	Risicoanalyse productieketen - uiterlijk 3 maanden na definitieve gunning van de opdracht wordt een risicoanalyse door de opdrachtnemer aangeleverd ten aanzien van de gehele keten van het productieproces waarin het volgende is opgenomen: - een beschrijving van de gehele keten van het productieproces; - een analyse van de risico's op schending van arbeids- en mensenrechten in de keten.
2 ISV	Plan van aanpak mitigeren risico's – uiterlijk 6 maanden na definitieve gunning van de opdracht wordt een plan van aanpak door de opdrachtnemer verstrekt om de risico's die in de risicoanalyse zijn vermeld te mitigeren. In het plan van aanpak zijn opgenomen:

		- een overzicht en beschrijving van de inspanningen die de opdrachtnemer zal leveren om de risico's te mitigeren; - een planning ten aanzien van de inspanningen die de opdrachtnemer zal leveren;
3 ISV		Jaarlijkse rapportage - gedurende de contractperiode rapporteert de opdrachtnemer jaarlijks ten opzichte van de ingangsdatum van de overeenkomst (of in geval van een korter lopende overeenkomst: bij de afronding daarvan) over zijn inzet ten aanzien van het naleven van de ISV. Hieruit moet blijken dat de opdrachtnemer een 'aantoonbare inspanning' heeft geleverd om de ISV na te leven. De rapportage moet tevens gelijktijdig openbaar worden gemaakt, al dan niet als onderdeel van een rapportage die een breder deel van de activiteiten van de opdrachtnemer betreft, zoals een (duurzaamheids) jaarverslag. Openbaarmaking kan worden bereikt door plaatsing op de website van de opdrachtnemer. De rapportage bevat in ieder geval: - een risicoanalyse zoals beschreven onder eis 1 ISV; - de maatregelen die in het jaar waarover gerapporteerd wordt zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele schendingen van de ISV in de keten te verhelpen; - de aanpak en resultaten van de monitoring op naleving van de ISV; - informatie over hoe eventueel ontvangen signalen (intern en extern) over schending van de ISV afgehandeld zijn. De rapportage is vormvrij, maar moet voor de bruikbaarheid ervan in het Nederlands of Engels opgesteld zijn.